



Plan d'accessibilité 2026-2029



Plan d'accessibilité et processus de rétroaction d'Air Canada et d'Air Canada Rouge 2026-2029



Table des matières

COMMENT NOUS FAISONS PROGRESSER L'ACCESSIBILITÉ : RÉSUMÉ... 3	
ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ..... 5	
— Notre mission..... 5	
— Nos engagements 6	
— Partenariats dans le transport aérien..... 7	
— Règlements en matière d'accessibilité..... 7	
APPRENTISSAGE CONTINU 8	
— Sondage auprès des clients d'Air Canada 9	
— Sondages auprès des employés handicapés 9	
— Étude sur les voyages en avion et les personnes handicapées 10	
— Recherche de l'Université Laval sur l'expérience aux aéroports..... 10	
— Rétroaction reçue..... 10	
CONSULTATIONS 11	
— Groupes de discussion avec des organismes représentant les personnes handicapées..... 12	
— Consultations auprès des employés handicapés 14	
— Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada 16	
— Autre groupe de discussion fondé sur l'expérience vécue..... 17	
GÉNÉRALITÉS..... 18	
— Formats substitués 18	
— Processus de rétroaction 19	
— Coordonnées 19	
DOMAINES PRIORITAIRES DE L'ACCESSIBILITÉ 20	
— Gouvernance et culture 21	
— Transport 23	
— Conception et prestation de programmes et de services 29	
— Emploi 33	
— Environnement bâti..... 36	
— Technologies de l'information et des communications..... 39	
— Communications, autres que les technologies de l'information et des communications 41	
— Acquisition de biens, de services et d'installations 43	
PARRAINAGE ET ENGAGEMENT ENVERS LES COLLECTIVITÉS 45	
PROCHAINES ÉTAPES 49	

Comment nous faisons progresser l'accessibilité : résumé



Air Canada est déterminée à jouer un rôle de premier plan dans les voyages accessibles et à concevoir des produits, des services et des emplois accessibles. L'accessibilité consiste à éliminer les obstacles à la sécurité et à la dignité dans les voyages comme à l'emploi, afin de rendre nos services et nos offres accessibles à un plus grand nombre de personnes. Elle améliore l'expérience et la sécurité de nos clients, favorise un milieu de travail inclusif et renforce notre capacité à servir l'ensemble de la population canadienne.

Notre plan d'accessibilité 2023 a permis d'apporter des améliorations significatives en matière d'accessibilité au cours des trois dernières années, lesquelles sont résumées dans nos rapports d'étape et dans le présent plan. Pour les clients, ces changements ont notamment consisté à investir dans de l'équipement d'accessibilité supplémentaire dans les aéroports canadiens, à améliorer les formations destinées aux employés de première ligne

et à en créer de nouvelles, à reconnaître le programme Tournesol des handicaps invisibles, à créer un formulaire normalisé d'évaluation des besoins en matière de transport aérien en collaboration avec tous les principaux transporteurs aériens du Canada et à adopter de nouvelles procédures d'utilisation normalisées afin d'améliorer la manipulation des aides à la mobilité. Pour les employés, ces changements ont consisté à élargir la portée des processus d'adaptation en milieu de travail et des formations, à créer un groupe-ressources d'employés consacré à la défense des intérêts des employés handicapés et à renforcer la sensibilisation à l'accessibilité au moyen de formations et d'améliorations des politiques.

Nous avons également concentré nos efforts sur la mise sur pied de bases solides en matière d'accessibilité en renforçant notre structure de gouvernance. À ce titre, nous avons mis en place un comité directeur mixte sur l'accessibilité composé de clients et d'employés, créé des postes de direction chargés de piloter les initiatives en matière d'accessibilité clientèle à l'échelle d'Air Canada et renforcé le rôle de notre équipe Accessibilité employés et Adaptation en milieu de travail. Le Plan d'accessibilité 2026-2029 d'Air Canada s'appuie sur ces bases. Il énonce des engagements clairs et concrets pour repérer, prévenir et éliminer les obstacles au cours des trois prochaines années. Nous publierons des rapports d'étape annuels au cours des deux prochaines années afin de faire connaître les progrès réalisés à l'égard de ces engagements et d'en assurer le suivi.

Nous savons que de nombreuses personnes handicapées ne vivent pas toujours leurs déplacements aériens dans la dignité, l'autonomie et le libre-choix. Nous savons également que de nombreux membres du personnel ne se sentent pas à l'aise de déclarer un handicap ou de demander des mesures d'adaptation. Grâce à la rétroaction, aux consultations et à la recherche, nous continuons de mieux comprendre les grandes priorités des personnes handicapées, les pratiques qui donnent déjà de bons résultats et les aspects à améliorer. Les recherches et la rétroaction font ressortir plusieurs thèmes récurrents, notamment l'importance de l'empathie, des connaissances et de communications claires de la part de notre personnel, ainsi que de la constance et de la fiabilité des renseignements et des services liés à l'accessibilité. Dans les aéroports, les principaux défis portent notamment sur une meilleure coordination entre les organisations, l'assistance à l'orientation, l'environnement bâti et la surcharge sensorielle.

L'élaboration du présent plan a été guidée par le principe « Rien sur nous, sans nous ». Nous avons mené des consultations approfondies et accessibles. Les consultations ont permis de réunir des organismes, un comité, deux groupes de discussions et de mener un sondage auprès du personnel.

Le présent plan définit nos engagements à court et à long terme pour améliorer l'accessibilité dans chacun des domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Nos priorités correspondent à ce que les personnes handicapées nous ont dit, ainsi qu'aux domaines où nous pouvons exercer le plus grand impact. Nous prévoyons :

- renforcer la gouvernance en matière d'accessibilité au moyen d'une responsabilisation, de tableaux de bord et d'indicateurs plus clairs;
- améliorer l'expérience des clients qui utilisent un fauteuil roulant électrique, notamment les options de vol et les automatisations visant à confirmer le chargement des fauteuils roulants électriques, le tout complété par un suivi numérique et des notifications;
- collaborer avec nos partenaires afin de faire évoluer l'expérience de vol, notamment avec le Comité consultatif sur l'accessibilité, les aéroports, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, les aviateurs et les fabricants d'aides à la mobilité, ainsi qu'avec d'autres transporteurs aériens;

- améliorer la disponibilité et la qualité de l'équipement d'accessibilité, notamment les lève-personnes, les harnais et les fauteuils roulants de bord;
- améliorer l'assistance à l'embarquement, au débarquement et aux correspondances, y compris dans les petits aéroports;
- renforcer l'accessibilité en vol, notamment en ce qui concerne les toilettes, les systèmes de divertissements, la vaisselle et les renseignements sur les allergènes;
- élargir la formation obligatoire et périodique sur l'accessibilité, fondée sur l'expérience vécue;
- améliorer nos communications avec les clients, notamment en fournissant davantage de renseignements sur les services d'accessibilité, les scénarios sociaux, la langue des signes, le sous-titrage et le langage clair;
- renforcer les communications en cas de perturbation et l'assistance prioritaire aux clients handicapés;
- simplifier et moderniser les politiques et les lignes directrices sur l'accessibilité destinées aux employés;
- améliorer le recrutement, l'embauche et les stages afin d'accroître l'emploi de personnes handicapées;
- simplifier et automatiser les processus liés aux mesures d'adaptation en milieu de travail;
- améliorer l'accessibilité des espaces de bureau, des salons et de l'aménagement cabine des appareils;
- intégrer l'accessibilité aux systèmes numériques, aux applications, aux sites Web et aux outils internes;
- intégrer les exigences d'accessibilité aux processus d'approvisionnement, ainsi qu'aux contrats conclus avec les fournisseurs.

Pour nous assurer de progresser vers nos objectifs en matière d'accessibilité, nous suivons et mesurons nos progrès à l'interne. Nous nous engageons à mettre en œuvre ce plan de manière concrète au cours des trois prochaines années et à améliorer continuellement notre accessibilité.

Engagement à l'égard de l'accessibilité

Notre mission

Air Canada est le plus important fournisseur de services de transport aérien de passagers au Canada, offrant des liaisons au pays ainsi qu'entre le Canada et des destinations partout dans le monde. Notre mission est de relier le Canada et le monde.

Nous nous engageons à offrir un service à la clientèle de grande qualité ainsi qu'une expérience de voyage sécuritaire, positive, uniforme, équitable, sans obstacle et centrée sur la personne. En tant que transporteur national du Canada, nous reconnaissons l'importance de notre rôle dans la promotion de l'accessibilité en favorisant l'autonomie des clients et en leur offrant le soutien dont ils ont besoin. En devenant plus accessibles, nous sommes aussi mieux placés pour servir les 8 millions de Canadiens handicapés, le 1,3 milliard de personnes handicapées dans le monde, ainsi que les personnes qui les accompagnent en voyage.

Nous nous engageons à favoriser l'inclusion des employés et des clients handicapés, ainsi que de leurs réseaux de soutien. Nous souhaitons offrir des services accessibles qui favorisent la dignité, le choix et l'autonomie, en éliminant les obstacles afin d'assurer une expérience de voyage équitable et agréable. Pour notre personnel, nous voulons créer un milieu de travail accessible et respectueux, où les employés handicapés peuvent se sentir à leur place à chaque étape de leur parcours professionnel, contribuer pleinement à nos objectifs, s'épanouir et exercer leur leadership.

Nous avons préparé ce plan afin de respecter, et même de dépasser, les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, de la *Loi sur les transports au Canada* et des règlements connexes. Nous nous appuyerons sur ces lois ainsi que sur l'expérience vécue des personnes handicapées pour la mise en œuvre de notre plan.



Nos engagements

En tant que partenaire des personnes handicapées, nous prenons les engagements suivants :

- consulter les personnes handicapées et les organismes qui font la promotion de l'accessibilité, afin de créer une expérience de voyage agréable pour les personnes handicapées, tant dans les services que dans les infrastructures, et d'offrir en milieu de travail des expériences d'emploi enrichissantes et équitables;
- développer et améliorer les fonctionnalités, les politiques et les processus d'accessibilité qui élargissent les possibilités de voyage et d'emploi pour les personnes handicapées;
- former nos employés et les outiller afin d'encourager la coopération, d'éliminer les obstacles et de mettre en place des mesures d'adaptation pour nos clients et nos employés;
- promouvoir une culture de respect et de dignité dans toutes les interactions de nos employés avec nos clients et entre eux, et accroître la représentation des personnes handicapées au sein de notre personnel;
- collaborer avec des organisations canadiennes et internationales ainsi qu'avec les administrations aéroportuaires afin que les points de vue et les besoins des personnes handicapées soient pris en considération en milieu de travail et tout au long de l'expérience de voyage des clients.

Ces engagements renforcent notre détermination à offrir des services de transport aérien sûrs, inclusifs et accessibles à tous les clients, ainsi que des emplois accessibles à tous nos employés.

Portée du présent Plan d'accessibilité

Le présent plan porte sur les éléments suivants :

- l'accessibilité clientèle pour tous les vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express. Air Canada Express comprend actuellement les vols exploités par Jazz Aviation S.E.C. et PAL Airlines;
- l'accessibilité pour tous les employés d'Air Canada et d'Air Canada Rouge.

Jazz Aviation et PAL Airlines ont publié leurs propres plans d'accessibilité, mais ils font référence au Plan d'accessibilité et aux rapports d'étape d'Air Canada en ce qui concerne les clients d'Air Canada.



Partenariats dans le transport aérien

Les voyages en avion exigent une collaboration étroite avec les administrations aéroportuaires, les fournisseurs de services au sol, les agences de douanes, les organismes de sécurité ainsi que les avionneurs et les transporteurs aériens partenaires. Le transport aérien est soumis à des réglementations nationales et internationales et nécessite une coopération à l'échelle mondiale. Nos employés doivent également évoluer au sein de cet écosystème, en collaborant avec de nombreux partenaires, chaque organisation jouant un rôle essentiel dans ce système mondial complexe. Pour réaliser des progrès significatifs en matière d'accessibilité et offrir des voyages en avion dignes et sécuritaires, Air Canada travaille en étroite collaboration avec ces partenaires.

La communication avec les groupes communautaires qui soutiennent les personnes handicapées est également essentielle.

Les administrations aéroportuaires canadiennes comptent parmi nos plus proches partenaires. Depuis 2023, nous nous employons à renforcer nos partenariats avec les grands et moyens aéroports canadiens, tout en continuant d'établir des relations avec de plus petits aéroports partout au Canada.

Règlements en matière d'accessibilité

Air Canada est assujettie aux exigences du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (DORS/2019-244), parties 1, 2 et 3.



Sondage auprès des clients d'Air Canada | Sondages auprès des employés handicapés | Étude sur les voyages en avion et les personnes handicapées | Recherche de l'Université Laval sur l'expérience aux aéroports | Rétroaction reçue

Apprentissage continu

La constance est essentielle pour les personnes handicapées; pourtant, les voyages en avion, quel que soit le transporteur aérien, n'offrent pas toujours une expérience empreinte de dignité, d'autonomie et de libre-choix. De même, nous savons que nos milieux de travail ne sont pas pleinement accessibles et que de nombreux employés peuvent ne pas se sentir à l'aise de déclarer un handicap ou de demander les mesures d'adaptation dont ils ont besoin.

Nous avons réalisé des progrès, mais d'autres changements demeurent nécessaires. La rétroaction, les consultations, les recherches et les plaintes montrent clairement que des obstacles subsistent. Tout aussi important, nous avons appris ce qui fonctionne bien afin de pouvoir nous appuyer sur ces forces.

Le présent plan reconnaît ces lacunes et présente une partie de ce que nous savons aujourd'hui de l'expérience vécue par les clients et les employés handicapés. Il témoigne de notre responsabilité de faire mieux, de tirer des leçons de nos lacunes et de prendre des mesures concrètes et mesurables pour améliorer l'expérience des personnes handicapées à l'égard de nos services, de nos avions, de nos milieux de travail et de notre assistance.

Afin d'obtenir une rétroaction utile et concrète sur les expériences de voyage et les améliorations possibles aux services d'accessibilité, nous avons consulté des personnes handicapées ainsi que diverses parties prenantes dans le cadre de la préparation du présent plan. Ces activités sont résumées dans la [section Consultations](#).



Sondage auprès des clients d'Air Canada | **Sondages auprès des employés handicapés** | Étude sur les voyages en avion et les personnes handicapées | Recherche de l'Université Laval sur l'expérience aux aéroports | Rétroaction reçue

Sondage auprès des clients d'Air Canada

En plus de nos consultations continues, nous avons mené, au printemps 2026, un sondage auprès de clients qui avaient voyagé avec Air Canada, Air Canada Rouge ou Air Canada Express au cours des 12 derniers mois, qui sont handicapés ou prennent soin d'une personne handicapée, et qui avaient demandé de l'assistance ou des services d'accessibilité lors de leur dernier voyage. La satisfaction globale est en hausse par rapport aux périodes précédentes, ce qui témoigne d'une amélioration constante et constitue un signe encourageant.

Lorsqu'ils ont vécu une expérience positive, les clients handicapés ont le plus souvent souligné l'empathie et l'attention de notre personnel de première ligne. Plusieurs ont également indiqué que le programme Tournesol des handicaps invisibles réduit la nécessité d'expliquer les handicaps non visibles.

Parallèlement, les clients signalent certaines difficultés, notamment des connaissances inégales chez les employés, des ruptures de communication et des délais d'attente pour l'assistance en fauteuil roulant. Les points à améliorer ont principalement été signalés par des clients neurodivergents, des clients ayant des besoins liés à la dextérité et des clients sourds ou malentendants.



Sondages auprès des employés handicapés

Les données concernant les membres du personnel d'Air Canada et d'Air Canada Rouge nous donnent un aperçu de l'expérience des employés handicapés au sein de l'organisation. Elles mettent en lumière des possibilités d'améliorer la compréhension et l'inclusion.

Au 31 mars 2026, les données d'auto-identification volontaire indiquent qu'environ 2,3 % des employés d'Air Canada en poste au Canada s'identifient comme des personnes handicapées. Les résultats de sondages plus larges menés auprès du personnel laissent entendre que la proportion d'employés handicapés ou ayant une expérience liée au handicap se rapproche plutôt de 15 %. Cet écart reflète le fait que le handicap n'est pas toujours visible ni officiellement déclaré. De plus, les différentes méthodes utilisées saisissent différents aspects de l'expérience des employés.

Un sondage éclair a permis d'explorer des thèmes liés à la confiance, à l'inclusion et à l'environnement de travail. Les questions portaient sur les thèmes suivants :

- la confiance au sein des équipes et avec les gestionnaires;
- l'ouverture et la transparence dans les communications organisationnelles;
- les perceptions d'équité et d'inclusion;
- les conditions de travail;
- l'accès à l'information et à la formation.

Étude sur les voyages en avion et les personnes handicapées

Au printemps 2026, nous avons mené une étude visant à examiner l'expérience de voyage de personnes handicapées au Canada, y compris celles qui évitent de prendre l'avion. Les résultats confirment que la communauté des personnes handicapées représente un marché de voyageurs important et précieux, avec de réelles occasions de bâtir la confiance, la fidélité et l'engagement à long terme grâce à une conception et à des communications accessibles. Elle a évalué l'ensemble du parcours, de la réservation à l'après-voyage, afin de cerner les forces, les lacunes, les obstacles et les occasions d'améliorer l'accessibilité.

Dans l'ensemble, les clients ont indiqué rechercher une qualité essentielle tout au long de leur parcours : savoir à quoi s'attendre à chaque étape. De nombreux voyageurs handicapés ont indiqué que les renseignements sur l'accessibilité étaient peu clairs ou difficiles à trouver. Les voyageurs ont souvent mentionné recevoir des renseignements contradictoires et un service inégal de la part des employés.

L'étude souligne qu'il est essentiel de mieux faire connaître les services d'accessibilité et d'en faciliter l'accès. De nombreux voyageurs ne demandent pas d'assistance simplement parce qu'ils ignorent qu'elle existe. Rendre ces options plus visibles permettrait d'en accroître l'utilisation et d'améliorer la satisfaction.

Recherche de l'Université Laval sur l'expérience aux aéroports

À la fin de 2023 et en 2024, nous avons participé à un projet de recherche financé par Normes d'accessibilité Canada afin de mieux comprendre les obstacles à l'accessibilité et les facteurs qui facilitent cette dernière dans les aéroports. Cette étude, encore en cours, vise à formuler, à partir de données probantes, des recommandations sur les normes d'accessibilité applicables aux aéroports canadiens. L'équipe de recherche a notamment mené des entretiens accompagnés sur le terrain auprès de personnes ayant une expérience vécue et issues de divers horizons, afin de mieux comprendre ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et ce qui doit changer.

Voici les principaux constats préliminaires de l'étude :

- la coordination et les responsabilités tout au long du parcours des clients peuvent manquer de clarté entre les différentes organisations (p. ex. transporteur aérien, aéroport, sûreté et douane), ce qui peut entraîner un soutien et des transferts inégaux;
- l'orientation et la signalisation constituent des obstacles fréquents, qui compliquent la tâche des clients lorsqu'ils doivent comprendre où aller et quoi faire ensuite;
- la surcharge sensorielle causée par le bruit et l'affluence est un défi courant. Les participants ont signalé des difficultés à traiter l'information et à franchir chacune des étapes du parcours.

Rétroaction reçue

Dans le cadre de notre processus de rétroaction, nous avons reçu des commentaires portant principalement sur l'accessibilité pour les clients. La plupart des commentaires concernaient les éléments suivants :

- les enjeux liés à l'environnement bâti aux grands aéroports;
- la régularité de l'aide fournie dans les aéroports du monde entier;
- la rapidité de l'aide fournie pendant les périodes de forte affluence;
- la sensibilisation des employés et leur compréhension du handicap;
- les mesures d'adaptation pour les exigences de place particulière à bord.

En plus de la rétroaction, nous recevons des éloges de la part des clients concernant leur expérience de voyage. Ces éloges sont transmis à nos employés et à leurs gestionnaires dans un souci de reconnaissance de leurs efforts et de leurs réussites.

Du côté de nos employés, les commentaires que nous avons reçus portaient généralement sur des questions relatives aux adaptations en milieu de travail et aux ressources pour les employés handicapés, et ce, principalement pour les sujets suivants :

- les ressources offertes à la suite de la procédure de retour au travail après un congé non rémunéré;
- le soutien sur le lieu de travail aux employés neuroatypiques ayant un handicap invisible;
- la clarification du processus de mesures d'adaptation en milieu de travail et les documents justificatifs nécessaires à l'examen des demandes.

Groupes de discussion avec des organismes représentant les personnes handicapées | Consultations auprès des employés handicapés | Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada | Autre groupe de discussion fondé sur l'expérience vécue

Consultations

L'élaboration du présent plan a été guidée par le principe « Rien sur nous, sans nous ». Nous avons mené de vastes consultations accessibles, conçues pour offrir aux personnes ayant une expérience vécue un espace où exprimer ce qui fonctionne et ce qui doit changer.

Nos partenaires en accessibilité, O'Hara Aging + Accessibility et Left Turn Right Turn Ltd., ont animé des groupes de discussion réunissant des clients, des employés, des organismes représentant les personnes handicapées, des partenaires de défense des droits et des membres du public. Cette approche a permis de préserver l'anonymat des participants et de favoriser des commentaires plus ouverts et plus francs.

Chaque séance a été conçue de manière à intégrer des mesures d'accessibilité. Nous avons également demandé aux participants si d'autres mesures de soutien à l'accessibilité leur seraient utiles. Nous avons proposé des discussions dans les langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais, et fourni des mesures d'adaptation selon les besoins des participants.

Nos partenaires en accessibilité ont guidé les discussions afin que chacun ait l'occasion d'y contribuer. Nous avons offert une compensation aux participants qui ne faisaient pas partie du personnel d'Air Canada ou d'Air Canada Rouge, en reconnaissance de leur expertise et de leur expérience vécue.



Groupes de discussion avec des organismes représentant les personnes handicapées

Autre groupe de discussion fondé sur l'expérience vécue

Consultations auprès des employés handicapés | Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada |

Groupes de discussion avec des organismes représentant les personnes handicapées

Nous avons mobilisé des organismes externes dirigés par et pour des personnes handicapées afin d'intégrer l'expertise communautaire et l'expérience vécue à l'élaboration du plan. Notre approche a permis de cerner les obstacles, de valider les priorités et d'orienter des mesures concrètes pour améliorer l'accessibilité tout au long du parcours de voyage.

Nous avons tenu 11 séances virtuelles en février et en mars 2026, et nous avons transmis à l'avance des documents accessibles. Les séances comprenaient un aperçu d'Air Canada, suivi d'une discussion animée sur les expériences vécues et les priorités. Les participants ont été invités à répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les principaux obstacles auxquels les membres de votre communauté sont confrontés dans le transport aérien?
- Quels changements permettraient d'améliorer l'autonomie, la dignité et le libre-choix des personnes lors de leurs voyages en avion?
- Quels renseignements ou quelles communications rendraient les voyages avec Air Canada plus clairs et moins stressants?

Organismes consultés

Un large éventail de points de vue étaient représentés par les organismes participants, notamment :

- ADHD Canada
- Arthritis Consumer Experts
- Autisme Canada
- Association des malentendants canadiens
- Association des Sourds du Canada
- Institut national canadien pour les aveugles
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, un regroupement d'organismes communautaires œuvrant auprès des personnes handicapées au Québec
- Association de la Fibromyalgie du Canada
- Aide aux Aînés Canada
- Vie autonome Canada
- Inclusion Canada
- Indigenous Disability Canada
- Chiens-Guides de la Fondation des Lions du Canada
- Les Petits Gens du Canada
- Société canadienne de la sclérose en plaques
- Migraine Canada
- Société pour les troubles de l'humeur du Canada
- Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire
- Parkinson Canada
- Réalise Canada
- Fondation Rick Hansen
- Les Amputés de guerre

Groupes de discussion avec des organismes représentant les personnes handicapées | Consultations auprès des employés handicapés | Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada | Autre groupe de discussion fondé sur l'expérience vécue

Ce que nous avons entendu

Les participants ont décrit les obstacles rencontrés et les changements qui permettraient d'améliorer l'indépendance et l'autonomie, ainsi que les renseignements ou les communications nécessaires pour voyager avec plus de confiance et de plaisir. D'une communauté à l'autre, ils ont relevé des obstacles récurrents, de la réservation à l'arrivée.

1. Les voyages sont imprévisibles et épuisants, surtout lorsque le soutien manque de constance.

- Le soutien varie selon les avions, les employés et les parcours, ce qui complique la planification et les voyages en toute autonomie.
- L'assistance peut être retardée ou absente, et de nombreux voyageurs qui en font la demande se voient parfois offrir un soutien qui ne correspond pas à leurs besoins (p. ex. une assistance à la mobilité pour des personnes sourdes ou malentendantes).
- La continuité du soutien lors des correspondances et en cas de perturbation est essentielle. Il faut offrir une assistance et des conseils clairs lorsque des retards dans le soutien entraînent des correspondances manquées.

2. La perte d'autonomie et d'indépendance constitue une préoccupation centrale.

- Les préoccupations liées à la vie privée et à l'autonomie revenaient souvent, notamment le fait d'être mis à l'écart ou d'avoir l'impression d'être traité comme un bagage.
- Le fait de devoir expliquer ou « prouver » ses besoins à répétition, parfois plusieurs

fois au cours d'un même voyage, a été décrit comme dévalorisant. Beaucoup souhaitaient recevoir un soutien constant et respectueux, ainsi que la même attention et la même priorité que les voyageurs Élite.

- Les coûts et les frais supplémentaires peuvent avoir une incidence sur l'accès. Il s'agit notamment du coût du transport aérien en général, ainsi que des frais liés aux places supplémentaires sur les vols internationaux, des frais de bagages et des coûts associés à la préparation des formulaires médicaux par un médecin.

3. L'information et les communications sont souvent peu claires, dispersées ou inaccessibles.

- Les renseignements sur le soutien, les places et les mesures d'adaptation peuvent être difficiles à trouver et manquer de cohérence.
- Les demandes d'accessibilité formulées au moment de la réservation ne sont pas toujours prises en compte à l'enregistrement. Les renseignements peuvent manquer de cohérence lorsque les vols sont retardés ou perturbés. Les mises à jour et les messages d'urgence ne sont pas toujours accessibles ni faciles à comprendre.

4. Les outils numériques et les canaux de communication ne fonctionnent pas aussi bien pour tout le monde.

- Les mises à jour des applications et des outils numériques peuvent nuire aux fonctionnalités d'accessibilité.
- Il faut offrir plusieurs moyens d'obtenir du soutien, notamment pour les personnes qui utilisent des services de relais ou d'interprétation vidéo, et prévoir une façon simple de joindre une personne réelle au besoin.

5. Les environnements physiques et l'équipement ne correspondent souvent pas aux réalités corporelles ni aux besoins des personnes.

- Les sièges, l'espace et les ceintures de sécurité ne conviennent pas à toutes les morphologies.
- Les sièges côté couloir, les toilettes ainsi que les commandes et les espaces accessibles sont essentiels pour de nombreuses personnes, mais ne sont pas toujours disponibles ni utilisables de façon uniforme. Les participants ont également fait mention d'obstacles dans les espaces des transporteurs aériens (p. ex. les salons, le cas échéant), ainsi que dans l'orientation et l'information sur les services.

- Les dommages aux fauteuils roulants et les transferts non sécuritaires présentent des risques graves pouvant entraîner des conséquences durables.

6. La formation, la sensibilisation et la responsabilisation changent la donne.

- Une formation inégale selon les rôles crée des obstacles. Les participants accordaient de la valeur aux formations animées par des personnes ayant une expérience vécue.
- Des mécanismes clairs de responsabilisation et de réparation sont nécessaires lorsque des aides à la mobilité sont endommagées.
- L'incidence d'employés bien informés, respectueux et proactifs est considérable.

7. La représentation et la participation sont importantes.

- Une meilleure représentation et une plus grande visibilité des personnes handicapées ont été jugées importantes, la confiance étant aussi influencée par des facteurs systémiques et institutionnels plus larges.
- Pour bâtir la confiance, l'engagement doit être significatif, transparent et suivi d'actions concrètes.

Groupes de discussion avec des organismes représentant les personnes handicapées | **Consultations auprès des employés handicapés** | Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada | Autre groupe de discussion fondé sur l'expérience vécue

Consultations auprès des employés handicapés

Nous avons également consulté des employés handicapés partout au pays au sujet de leur expérience de l'accessibilité, au moyen de groupes de discussion et d'un sondage en ligne. Les employés d'Air Canada et d'Air Canada Rouge ont été invités à participer à toutes les activités de consultation.

Groupes de discussion

Nous avons organisé trois groupes de discussion virtuels pour les employés partout au Canada en mars 2026. Les séances ont commencé par un aperçu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et par la présentation de quelques réalisations récentes en matière d'accessibilité.

Nous avons consacré le reste de la séance à animer une discussion autour des cinq thèmes suivants :

- Comment décririez-vous la culture d'Air Canada ou d'Air Canada Rouge en matière d'accessibilité?
- Avez-vous constaté des améliorations de l'accessibilité dans votre milieu de travail au cours de la dernière année?
- À quels obstacles à l'accessibilité êtes-vous confrontés dans votre milieu de travail?
- Que pourraient faire Air Canada ou Air Canada Rouge pour éliminer ou réduire ces obstacles?
- Avez-vous d'autres commentaires à formuler sur l'accessibilité à Air Canada ou à Air Canada Rouge?

Sondage en ligne

En mars 2026, nous avons lancé un sondage en ligne destiné au personnel d'Air Canada et d'Air Canada Rouge au Canada. Le sondage est resté ouvert pendant trois semaines et a fait l'objet d'une promotion régulière dans nos bulletins internes. Le sondage était anonyme, et nous n'avons recueilli aucun renseignement permettant d'identifier les employés; il portait principalement sur des questions à choix hiérarchisé que nous pouvions utiliser de façon uniforme d'une année à l'autre. Le sondage comprenait 41 questions portant sur divers sujets, notamment :

- la culture d'accessibilité en milieu de travail à Air Canada;
- les processus d'embauche et d'intégration;
- les expériences liées à l'avancement professionnel et à la fidélisation des employés;
- les politiques et procédures relatives aux mesures d'adaptation;
- l'accessibilité en milieu de travail.



Groupes de discussion avec des organismes représentant les personnes handicapées | **Consultations auprès des employés handicapés** | Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada | Autre groupe de discussion fondé sur l'expérience vécue

Ce que nous avons entendu

Les principaux thèmes soulevés lors de nos consultations auprès des employés étaient les suivants :

1. La compréhension des processus de mesures d'adaptation et des ressources liées à l'accessibilité est inégale.

- Le processus de mesures d'adaptation comporte des obstacles qui peuvent retarder leur mise en œuvre.
- Le processus de mesures d'adaptation peut sembler difficile à comprendre, surtout lorsqu'il fait intervenir plusieurs services ou personnes-ressources.
- Le processus de mesures d'adaptation peut être complexe pour les personnes ayant un handicap de longue durée ou permanent.

2. Des obstacles subsistent dans les environnements de bureau.

- Nos bureaux présentent des obstacles à l'accessibilité et à la productivité. Les obstacles les plus souvent mentionnés concernaient le bruit ambiant dans les environnements à aire ouverte, le contrôle limité de l'éclairage au plafond et les difficultés de concentration dans les espaces de travail partagés.
- Les toilettes en milieu de travail peuvent ne pas être dotées de caractéristiques d'accessibilité, comme des ouvre-portes automatiques et des cabines accessibles.

3. La stigmatisation et les défis liés à la culture du travail.

- Certains employés handicapés ont le sentiment qu'il leur est plus difficile d'obtenir une promotion. Les préoccupations portent notamment sur la mesure des statistiques de productivité et sur les perceptions de la productivité lorsqu'un employé bénéficie d'une mesure d'adaptation.
- Des commentaires offensants au sujet des personnes handicapées sont formulés par d'autres personnes dans leur milieu de travail.
- Les raisons de recueillir des données anonymes d'auto-identification sur la situation de handicap des employés ne sont pas toujours claires.

4. Le souhait d'obtenir de la formation et de perfectionner des compétences liées à l'accessibilité.

- Il existe un désir d'en apprendre davantage sur les meilleures pratiques en matière d'accessibilité, tant de façon générale que dans le contexte de leur emploi précis.
- Les équipes gagneraient à être mieux sensibilisées aux expériences de personnes ayant des réalités de handicap diverses, car cela favoriserait l'empathie et les liens, tout en contribuant à dissiper la stigmatisation possible envers les employés handicapés.

Groupes de discussion avec des organismes représentant les personnes handicapées | Consultations auprès des employés handicapés | **Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada** | Autre groupe de discussion fondé sur l'expérience vécue

Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada

Le Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada a été créé en décembre 2023 afin de fournir de l'information et de nous guider vers une meilleure accessibilité. En mars 2026, le Comité a été élargi à dix personnes devant composer avec des handicaps et des besoins en matière d'accessibilité variés. Le Comité se réunit tous les trimestres et est consulté sur les initiatives nouvelles et en cours en matière d'accessibilité.

Le Comité s'est réuni à l'automne 2025 afin de proposer des idées sur les éléments à inclure dans le nouveau plan. Ces premières discussions ont fait ressortir des thèmes récurrents, notamment :

- une meilleure assistance à l'orientation et à la navigation, dont de nouvelles technologies pour aider les clients aveugles ou malvoyants à repérer les principaux espaces à bord, comme les toilettes;
- des outils de familiarisation virtuels, comme de courtes vidéos présentant les aéroports et les avions, afin d'aider les familles et les personnes qui voyagent pour la première fois;
- l'accent mis sur des expériences et des services prévisibles et uniformes, afin que les clients sachent à quoi s'attendre et n'aient pas à compter sur une assistance de dernière minute;
- les obstacles technologiques, comme la compatibilité avec les lecteurs d'écran ou l'expérience utilisateur du système de divertissements à bord, qui confirment la nécessité de continuer à intégrer l'accessibilité dès la conception;
- l'importance d'un recrutement inclusif, de milieux de travail favorables aux personnes handicapées, d'une formation pratique et de communications claires sur les améliorations apportées à l'accessibilité;
- l'importance de travailler étroitement avec les organismes représentant les personnes handicapées et les fournisseurs, afin que les progrès soient diffusés, mesurés et durables au fil du temps.

Au début de 2026, le Comité s'est réuni pendant deux jours pour discuter du plan à venir, de ses priorités et d'une liste d'engagements potentiels à examiner. Les membres ont été invités à formuler des commentaires sur tout sujet d'intérêt et à faire ressortir leurs grandes priorités. Leurs échanges ont éclairé le présent plan et continueront d'en orienter la mise en œuvre.



Dans l'ensemble, le Comité a estimé que le plan allait dans la bonne direction et se disait convaincu que les engagements présentés amélioreraient considérablement notre accessibilité. Le Comité a relevé les priorités suivantes :

- accroître le nombre d'employés handicapés à Air Canada afin de rendre l'expérience plus accessible pour tous;
- améliorer les plans d'évacuation d'urgence afin de soutenir les employés handicapés, surtout lorsqu'il s'agit de prévoir les besoins d'employés aux prises avec un nouveau handicap;
- améliorer l'étiquette, la compréhension, l'empathie et la communication des employés d'Air Canada à l'égard du handicap, notamment :
 - veiller à ce que les employés s'adressent directement à la personne handicapée, et non à sa personne de soutien;
 - renforcer les connaissances du personnel sur la façon de manipuler un fauteuil roulant;
 - éviter de présumer du soutien dont une personne a besoin;
- améliorer le sous-titrage ou la transcription des annonces dans les aéroports;
- améliorer les communications tout au long du parcours de voyage, notamment en simplifiant la technologie et en réduisant au minimum la nécessité de répéter les renseignements.

Groupes de discussion avec des organismes représentant les personnes handicapées | Consultations auprès des employés handicapés | Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada |
Autre groupe de discussion fondé sur l'expérience vécue

Autre groupe de discussion fondé sur l'expérience vécue

En mai 2026, nous avons tenu un groupe de discussion avec des Canadiens handicapés représentant diverses régions géographiques, tranches d'âge et réalités personnelles et professionnelles. Nous leur avons demandé d'examiner certaines sections du présent plan. Ils nous ont transmis de précieux commentaires sur leurs impressions du plan et ont proposé des façons d'adapter l'ébauche afin de communiquer de manière plus accessible.

Les principales constatations issues du groupe de discussion étaient les suivantes :

- les participants ont suggéré que nous fournissions davantage de détails sur nos activités de consultation fondées sur l'expérience vécue et sur la rétroaction reçue;
- ils ont souligné l'utilité des éléments visuels pour aérer les longs documents et les rendre plus accessibles aux lecteurs;
- un participant sourd a recommandé d'inclure un enregistrement du présent plan en langue des signes lorsque nous le publierons sur notre site Web;
- un participant a suggéré d'inclure un lien vers notre page sur l'accessibilité dans les voyages directement dans le plan.

Nous avons intégré ces commentaires à la version finale de notre plan.



Généralités

Formats substitués

Air Canada s'engage à veiller à ce que le présent plan et le processus de rétroaction soient offerts dans des formats répondant aux besoins variés de ses clients et de son personnel. Vous pouvez demander le présent plan ou une description de notre processus de rétroaction dans des formats substitués, comme les gros caractères, le braille, l'audio ou un format électronique accessible.

Nous fournirons les formats substitués dès que cela sera raisonnablement possible et dans les délais prescrits par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et les règlements sur l'accessibilité en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

- Imprimé - au plus tard 15 jours après la date de réception de la demande.
- Gros caractères - au plus tard 15 jours après la date de réception de la demande.
- Braille - au plus tard 45 jours après la date de réception de la demande.
- Format audio - au plus tard 45 jours après la date de réception de la demande.
- Format électronique compatible avec une technologie d'adaptation destiné à aider les personnes handicapées - au plus tard 15 jours après la date de réception de la demande.

Si vous avez besoin d'un format substitut, veuillez communiquer avec nous par l'un des moyens indiqués dans la [section Coordonnées](#).



Processus de rétroaction

Nous accueillons favorablement les commentaires sur l'accessibilité, comme les suggestions concernant le présent plan. Si vous avez besoin d'un format substitut pour notre plan ou d'une description de notre processus de rétroaction, veuillez communiquer avec nous.

Vous pouvez communiquer avec nous par courriel, par téléphone ou par la poste, au moyen de l'une des options indiquées dans la [section Coordonnées](#) du présent plan. Vous pouvez également soumettre vos commentaires au moyen du formulaire en ligne de notre site Web.

Nous accuserons réception de vos commentaires par le même moyen que celui que vous avez utilisé pour communiquer avec nous. Vous avez également la possibilité de soumettre vos commentaires de façon anonyme.

La directrice - Accessibilité clientèle et la directrice - Diversité, Équité, Inclusion et Accessibilité employés sont désignées pour recevoir, examiner et conserver les commentaires au nom d'Air Canada. Nous pourrions donner suite à vos commentaires dans le cadre du présent plan ou les utiliser pour les futurs plans, que nous élaborons et publions tous les trois ans.

Coordonnées

Formulaire en ligne : [Formulaire de rétroaction sur le Plan d'accessibilité](#)

Adresse électronique : accessibility-accessibilite@aircanada.ca

Téléphone : 1 888 422-2408 (TTY et relais vidéo disponibles)

Adresses postales :

Directrice - Accessibilité clientèle

525, rue Viger
Montréal (Québec)
H2Z 1G6

Directrice - Diversité, Équité, Inclusion et Accessibilité employés

7373, boulevard de la Côte-Vertu Ouest
Ville Saint-Laurent (Québec)
H4S 1Z3
ZIP 1261

Renseignements supplémentaires

Grâce à notre vaste gamme de services d'accessibilité, nous nous engageons à offrir une expérience de voyage sans tracas à tous nos clients. Si vous avez des questions sur les services d'accessibilité pour un prochain voyage, vous pouvez consulter la page de notre site Web à ce sujet. Cette page indique notamment comment communiquer avec nous par téléphone ou par courriel pour planifier votre voyage.



Gouvernance et culture | Transport | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Domaines prioritaires de l'accessibilité

Cette section présente l'approche d'Air Canada pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Elle s'articule autour des sept domaines prioritaires énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et donne un aperçu de nos travaux pour chacun d'eux.

Pour chaque domaine prioritaire, nous résumons les réalisations à ce jour, décrivons les obstacles que nous avons relevés et présentons les engagements prévus pour favoriser l'amélioration continue. Ensemble, ces domaines prioritaires couvrent les considérations sur l'accessibilité dans les politiques, les processus, les services et les installations d'Air Canada.



Gouvernance et culture | Transport | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Gouvernance et culture

Nous avons ajouté la gouvernance et la culture comme domaine prioritaire supplémentaire, au-delà des domaines exigés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, puisqu'elles constituent le fondement de tous les autres changements. Notre premier plan d'accessibilité triennal nous a permis d'approfondir notre compréhension de ce qui fonctionne, de ce qui ne fonctionne pas et des secteurs sur lesquels nous devons concentrer nos efforts.

Faits saillants des progrès en matière d'accessibilité

- **Comité consultatif sur l'accessibilité** : Nous avons renouvelé le Comité en élargissant sa composition, afin d'y intégrer un plus large éventail d'expériences vécues du handicap et d'expertises professionnelles. Nous avons également officialisé sa structure afin de préciser son mandat et ses responsabilités. Ces améliorations contribuent à faire en sorte que des perspectives diversifiées orientent nos priorités et guident nos efforts pour améliorer l'accessibilité.
- **Suivi des progrès** : Nous avons mis en place des tableaux de bord pour suivre les progrès, dégager les tendances et prendre des mesures en fonction des données observées. Par exemple, nous suivons désormais le rendement lié à la manutention des aides à la mobilité afin de cerner les problèmes rapidement et de nous améliorer. Nous surveillons et suivons également les progrès réalisés en interne à l'échelle de l'entreprise afin d'appuyer nos rapports d'étape sur l'accessibilité.
- **Fondation Air Canada** : Nous avons continué d'harmoniser les partenariats de la Fondation Air Canada avec les priorités en matière d'accessibilité, en soutenant des initiatives qui favorisent l'inclusion et éliminent les obstacles.
- **Partenariats** : Nous avons établi des partenariats avec des organismes représentant les personnes handicapées, des instituts de recherche et des groupes communautaires afin de tirer des enseignements des expériences réelles des clients, de soutenir l'innovation et de promouvoir l'accessibilité dans les voyages.
- **Groupe-ressources d'employés** : Nous avons continué de soutenir l'expansion et les priorités du groupe-ressources d'employés d'Air Canada consacré à l'inclusion des personnes handicapées.
- **Rôles et responsabilités liés aux mesures d'adaptation** : Nous avons renforcé et clarifié les rôles et les responsabilités liés aux mesures d'adaptation pour le personnel. Les parties prenantes responsables des mesures d'adaptation pour les employés, soit les syndicats et les gestionnaires de l'entreprise, comprennent mieux leurs rôles respectifs.

Faits saillants des obstacles recensés

- **Responsabilisation du leadership et coordination interfonctionnelle** : Les connaissances et la prise de décision en matière d'accessibilité peuvent être cloisonnées entre les équipes, ce qui complique l'échange des meilleures pratiques et la coordination des efforts.
- **Responsabilisation dans une organisation complexe** : Les responsabilités et la prise de décisions en matière d'accessibilité sont réparties entre de nombreuses équipes, de nombreux rôles et de nombreux systèmes. Il peut donc être difficile de déterminer les responsabilités, de suivre les progrès et de comprendre les causes fondamentales.



Gouvernance et culture | Transport | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Ce sur quoi nous continuerons de travailler

Améliorer l'accessibilité pour les clients et les employés

À court terme, nous prévoyons :

- mettre en œuvre des changements dans la façon dont les progrès sont suivis et communiqués afin de renforcer la responsabilisation en interne;
- continuer de renforcer et de consulter le Comité consultatif sur l'accessibilité renouvelé, notamment en accueillant de nouveaux membres en 2027;
- renforcer le réseau de champions de l'accessibilité parmi les employés de première ligne afin de promouvoir l'accessibilité comme une valeur partagée par le personnel et les clients. Les champions font la promotion des meilleures pratiques en matière d'accessibilité, soutiennent leurs collègues dans le service aux clients handicapés et contribuent à favoriser un milieu de travail inclusif.

Améliorer l'accessibilité pour les clients

À long terme, nous prévoyons :

- faire progresser le Plan d'accessibilité 2026-2029 en élaborant, en collaboration avec l'équipe de l'Accessibilité clientèle, une stratégie structurée de partenariats communautaires axée sur le handicap, assortie de critères de sélection définis, afin de contribuer à réduire les obstacles à l'accessibilité dans les voyages et les services;
- soutenir la mise en œuvre du Plan d'accessibilité 2026-2029 en repérant, en intégrant et en appuyant activement trois partenaires communautaires axés sur le handicap, en tirant parti de l'expérience vécue et de l'expertise communautaire pour faire progresser les objectifs en termes de voyages inclusifs et d'accessibilité pour les clients;
- explorer les options permettant d'harmoniser les indicateurs d'accessibilité et les pratiques de collecte de données afin de permettre un suivi et une analyse comparative à l'échelle de l'entreprise. Utiliser des rapports normalisés pour dégager les tendances, mesurer les progrès et renforcer la responsabilisation à l'égard des résultats en matière d'accessibilité.

Améliorer l'accessibilité pour les employés

À long terme, nous prévoyons :

- accroître la sensibilisation et la participation au groupe-ressources d'employés Habilitéés diverses en mettant ce dernier en valeur dans les communications internes et les séances de discussion de la direction;
- créer un environnement de travail où les employés se sentent assez en confiance pour déclarer leur handicap et demander des mesures d'adaptation, sans crainte de stigmatisation ni de représailles.

Gouvernance et culture | **Transport** | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Transport

Les domaines prioritaires « Transport » et « Conception et prestation de programmes et de services » sont étroitement liés. Ensemble, ils couvrent toute l'expérience de voyage, notamment les déplacements dans l'aérogare, l'embarquement, le service en vol et le débarquement. C'est dans ces domaines que se concentrent bon nombre de nos responsabilités et de nos engagements en matière d'accessibilité.

Faits saillants des progrès en matière d'accessibilité

- **Suivi des aides à la mobilité** : Nous avons renforcé la protection des aides à la mobilité en améliorant leur identification, leur suivi et leur surveillance. Nous avons élargi les mises à jour de suivi dans l'application mobile Air Canada à davantage de vols internationaux, en introduisant des alertes en temps réel en cas de problème et en clarifiant la responsabilité liée à la résolution des situations.
- **Communication de l'information** : Nous avons amélioré la façon dont les renseignements sur l'accessibilité sont communiqués en enrichissant le contenu du site Web et de l'application. Il s'agit notamment de la diffusion de directives étape par étape, de l'ajout de liens vers les renseignements fournis par les aéroports et de la mise à l'essai d'un accompagnement en personne pour aider les clients à l'arrivée à s'orienter avec plus de confiance.
- **Oxygène** : Nous avons renforcé le soutien offert aux clients qui utilisent de l'équipement médical ou lié à un handicap en facilitant l'utilisation d'appareils à oxygène à bord. Nous avons établi un partenariat afin d'offrir des options d'oxygène à prix réduit.
- **Collaboration avec les avionneurs et les équipementiers** : Nous avons réduit les incohérences tout au long du parcours en travaillant avec les fabricants pour résoudre les limites liées à l'équipement et réduire les obstacles associés à la conception des avions et aux infrastructures aéroportuaires.
- **Embarquement et transferts** : Nous avons amélioré l'expérience d'embarquement et de transfert en ajoutant des harnais de transfert dans les aéroports canadiens, en mettant à jour la formation du personnel et en confirmant des options sécuritaires pour fixer les aides à la mobilité dans la cabine, lorsqu'il est possible de le faire.



Faits saillants des obstacles recensés

- **Contraintes physiques et de conception des avions ayant une incidence sur l'accessibilité** : Les contraintes physiques et de conception de certains avions, notamment les dimensions des portes de soute et l'aménagement des cabines, limitent la capacité d'accueillir certaines aides à la mobilité.
- **Caractéristiques d'accessibilité des appareils et assistance à l'orientation** : Il existe des possibilités d'améliorer les toilettes à bord, de perfectionner les commandes intégrées aux sièges et de favoriser une navigation autonome accrue à bord.
- **Manutention et protection des aides à la mobilité** : Des dommages ou des retards touchant les fauteuils roulants ou les aides à la mobilité peuvent survenir.
- **Soutien à l'embarquement, au débarquement et aux correspondances** : Il peut être difficile de monter à bord de l'appareil et d'en descendre dans certains aéroports, surtout lorsque de l'équipement comme des lève-personnes n'est pas disponible ou lorsque les fauteuils roulants de bord étroits peuvent être inconfortables.
- **Continuité du soutien à l'accessibilité en cas de perturbation** : Les besoins en matière d'accessibilité peuvent être plus difficiles à maintenir lors de changements d'itinéraire, de perturbations ou de transitions entre les vols.
- **Considérations sensorielles dans l'ensemble de l'environnement de voyage** : Des facteurs comme les odeurs fortes, les produits parfumés, l'éclairage intense et les niveaux de bruit élevés peuvent accroître l'inconfort ou la fatigue, et rendre l'expérience de voyage plus difficile à gérer.

Gouvernance et culture | **Transport** | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Ce sur quoi nous continuerons de travailler

Améliorer l'accessibilité avant le vol pour les clients

À court terme, nous prévoyons :

- lancer une option officielle d'évaluation et de certification des chiens d'assistance pour les clients dont les chiens ont été dressés par leur propriétaire ou formés à l'extérieur d'organismes reconnus. Le lancement est prévu au début de juin 2026;
- utiliser et promouvoir un langage centré sur la personne dans toutes les communications internes, les documents de formation et les documents d'exploitation lorsqu'il est question de clients qui utilisent un fauteuil roulant ou une aide à la mobilité (p. ex. « personne qui utilise un fauteuil roulant », « client qui utilise une aide à la mobilité » ou « client qui voyage avec un fauteuil roulant »);
- mettre en œuvre une liste de vérification normalisée pour la manutention des aides à la mobilité, à l'intention des employés et des fournisseurs de services au sol, afin d'assurer un transport sécuritaire et uniforme des aides à la mobilité;
- faire tous les efforts nécessaires pour tenir compte de la taille des portes de soute lors de l'affectation des appareils au programme de vols, au besoin;
- poursuivre le dialogue avec les avionneurs des appareils dont nous disposons à l'heure actuelle dans notre parc aérien. Il s'agit notamment de les informer des problèmes causés par les faibles dimensions des portes de soute et de leur demander des portes plus larges à l'avenir, ainsi que des solutions de contournement provisoires, comme des conteneurs de fret spécialement conçus pour les aides à la mobilité.

À long terme, nous prévoyons :

- continuer de réviser les processus afin de veiller à ce que toutes les options soient évaluées avec les clients si leur aide à la mobilité motorisée ne peut pas être rangée dans la soute de l'appareil devant les acheminer dans le cadre de l'itinéraire initial;
- élaborer un suivi amélioré des grandes aides à la mobilité motorisées afin d'optimiser la capacité de l'équipe de la Planification du réseau à les prendre en charge;
- continuer de travailler avec le réseau Star Alliance^{MD}, l'Association du transport aérien international (IATA) et d'autres partenaires aériens proches afin d'harmoniser l'utilisation des codes de demande de service spécial (SSR) par les transporteurs et de proposer des améliorations. Nous travaillerons avec toutes les parties concernées, en interne comme en externe, afin d'améliorer la communication des codes SSR et de veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité continuent d'être pris en compte lors d'une nouvelle réservation ou d'un changement d'horaire;
- évaluer et commencer à remplacer l'équipement motorisé de transport vieillissant dans les aéroports, comme les voiturettes électriques, les lève-personnes et les dispositifs motorisés de poussée de fauteuils roulants, par des solutions améliorées qui accroissent le confort et l'efficacité pour les clients handicapés.



Gouvernance et culture | **Transport** | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Améliorer l'accessibilité pour les clients à l'aéroport

À long terme, nous prévoyons :

- élargir le déploiement des lève-personnes et de l'équipement de transfert dans les petits aéroports du Canada afin d'améliorer l'embarquement et le débarquement des clients ayant un handicap lié à la mobilité;
- veiller à ce que la disponibilité des harnais de transfert soit intégrée de façon uniforme aux contrats conclus avec des fournisseurs tiers aux États-Unis;
- évaluer des options améliorées de fauteuils roulants de bord, comme des modèles compacts favorisant une plus grande autonomie des clients, ainsi que des options motorisées qui réduisent la dépendance à l'assistance manuelle; veiller à ce que tout nouvel équipement soit compatible avec plusieurs types d'appareils afin d'offrir une expérience uniforme dans l'ensemble du parc aérien;
- évaluer des options d'étiquetage libre-service des aides à la mobilité afin de faciliter l'enregistrement des clients qui en utilisent;
- continuer de nouer des relations et de suivre les avancées de l'industrie en matière de technologies d'accessibilité et de déploiement des tâches afin de cerner les occasions d'améliorer la prestation des services;
- améliorer les options d'embarquement et de débarquement en Amérique latine offertes aux clients ayant un handicap lié à la mobilité, en veillant à ce que l'accessibilité soit régulièrement abordée avec les fournisseurs de services au sol afin de combler les lacunes connues en matière d'infrastructure et d'équipement;
- continuer de chercher des occasions de partenariat avec les aéroports afin d'explorer des technologies visant à améliorer les déplacements autonomes et l'orientation, notamment les fauteuils roulants autonomes, les robots d'assistance aux bagages et les applications d'aide à la navigation;
- continuer de plaider auprès des aéroports pour que des ambulifts (des véhicules élévateurs fermés permettant de hisser jusqu'à la porte de l'appareil les clients incapables de marcher ou d'emprunter des escaliers) soient mis en place et rendus plus largement offerts comme équipement standard dans les grands aéroports canadiens;
- améliorer et surveiller le programme d'inspection et d'entretien régulier de l'équipement d'accessibilité, dont les fauteuils roulants et les dispositifs de transfert, afin de veiller à ce que l'équipement demeure disponible;



- collaborer avec les administrations aéroportuaires et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) afin de promouvoir la mise en place d'une file réservée à l'accessibilité aux plaques tournantes canadiennes, distincte de la file réservée aux familles. Cette file continuerait de reconnaître le programme Tournesol des handicaps invisibles et offrirait aux clients handicapés une expérience de contrôle de sécurité plus efficace et plus digne;
- travailler avec les partenaires aéroportuaires et l'ACSTA afin de rendre plus uniforme le processus de délivrance de laissez-passer d'accès à la porte d'embarquement aux partenaires de soins ou aux personnes de soutien qui ne voyagent pas. Publier davantage de renseignements sur ce processus.

Gouvernance et culture | **Transport** | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Améliorer la fiabilité de la manutention des aides à la mobilité

À court terme, nous prévoyons :

- définir et mettre en œuvre des processus en cas de perturbation d'exploitation afin d'accorder la priorité aux usagers d'aides à la mobilité motorisées, notamment en déployant tous les efforts possibles pour atténuer les effets des changements d'appareil le jour même et des modifications de réservation des clients.

À long terme, nous prévoyons :

- mettre au point des contrôles intégrés aux processus et aux systèmes afin d'empêcher le départ des vols lorsque des aides à la mobilité ne se trouvent pas dans la soute, dans le but de réduire les incidents où des aides à la mobilité sont séparées des clients;
- continuer d'étendre les notifications de suivi des aides à la mobilité à d'autres aéroports internationaux, afin de renforcer l'uniformité à l'échelle mondiale et de donner aux clients une meilleure visibilité sur l'état de leur équipement;
- apporter des améliorations aux appareils numériques portatifs utilisés dans les opérations sur l'aire de trafic afin d'améliorer la manutention des aides à la mobilité. À mesure que les appareils portatifs se généraliseront, évaluer la faisabilité d'une procédure d'utilisation normalisée (SOP) et d'une formation afin d'officialiser la prise d'une photo de l'aide à la mobilité une fois celle-ci rangée et sécurisée;
- mettre en place une automatisation de la planification des aides à la mobilité sur tous les vols afin d'informer les équipes de chargement et de réduire les incidents où des aides à la mobilité sont séparées des clients;
- continuer d'améliorer les processus de notification relatifs aux aides à la mobilité et les communications entre les services au sol et les services en vol. En nous appuyant sur les essais menés en 2025, peaufiner et élargir ces améliorations au cours des trois prochaines années afin que les clients voyageant avec une aide à la mobilité reçoivent des mises à jour en temps utile et bénéficient d'un service uniforme;
- évaluer la création d'une pochette aux couleurs d'Air Canada pour les outils et les pièces mobiles, conçue pour être fixée solidement à l'aide à la mobilité ou remise aux clients à l'arrivée;



- continuer de collaborer directement avec les fabricants d'aides à la mobilité afin de favoriser la communication de renseignements sur les batteries et les exigences de démontage, et de mettre au point une aide à la mobilité motorisée de grande taille prête à voyager qui puisse passer en toute sécurité par toutes les portes de soute;
- tenir compte de la taille des portes de soute et de la capacité de transport des aides à la mobilité motorisées dans la sélection des partenaires pour nos vols régionaux en Amérique du Nord, en considérant à la fois le type d'avion et le transporteur;
- continuer de perfectionner l'outil de notification en direct des erreurs de manutention afin de fournir des alertes instantanées lorsqu'une aide à la mobilité est mal acheminée, ce qui permettra une récupération plus rapide et mieux coordonnée, tout en réduisant les répercussions pour les clients;
- continuer de faire évoluer l'infrastructure de données et de récupération en tirant parti des tableaux de bord et des alertes en temps réel afin d'assurer des interventions plus rapides et plus uniformes en cas de problème touchant une aide à la mobilité.

Gouvernance et culture | **Transport** | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Améliorer l'accessibilité pour les clients pendant le vol

À court terme, nous prévoyons :

- continuer d'offrir et d'élargir les programmes annuels de formation sur l'accessibilité destinés au personnel du Service en vol, notamment :
 - formation sur les exigences réglementaires;
 - assistance à bord liée aux caractéristiques d'accessibilité (p. ex. fauteuils roulants de bord, accoudoirs mobiles et toilettes);
 - service clientèle pour les clients handicapés, axé sur la dignité, l'autonomie et le libre-choix.

Dans toutes les formations sur l'accessibilité, mettre en valeur l'expérience vécue et l'incidence des obstacles sur les clients :

- offrir une formation pratique visant à promouvoir l'utilisation uniforme des rallonges de ceinture pour fixer les aides à la mobilité sur les sièges d'avion lorsque des places sont disponibles;
- lancer un projet pilote d'information sur les allergènes pour les repas servis en vol, afin de permettre aux clients d'accéder numériquement à un étiquetage détaillé des allergènes sur leurs appareils personnels, avant et pendant leur vol. Ce système sera élargi à tous les aliments servis sur un plateau à compter de 2026 pour les vols au départ du Canada;
- évaluer la possibilité d'offrir des repas scellés et adaptés aux personnes allergiques, exempts des 14 principaux allergènes, sur les vols internationaux et long-courriers au départ du Canada, préparés par un traiteur spécialisé afin de prévenir la contamination croisée;
- consulter le Comité consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada au sujet d'un nouveau service de vaisselle en Classe affaires, en y intégrant des caractéristiques d'accessibilité, comme des plateaux antidérapants et des bords améliorés pour en faciliter la manipulation.

À long terme, nous prévoyons :

- mettre à l'essai l'adaptation des annonces d'arrivée en vol afin d'offrir aux clients le choix de parcourir la passerelle à pied pour obtenir de l'aide ou d'attendre à bord qu'on vienne les aider à leur siège ou à la porte de l'avion;
- évaluer la création d'une étiquette ou d'un identifiant pour les bagages de cabine fragiles ou nécessaires pour des raisons médicales, afin d'indiquer au personnel de cabine de vérifier auprès des clients avant de déplacer l'article. Il pourrait s'agir d'une étiquette imprimée portant un symbole ou un code reconnaissable, remise à l'enregistrement ou à la porte d'embarquement;
- accroître l'accessibilité du système de divertissements à bord en améliorant les fonctions de grossissement, de contraste, de taille du texte et de recherche, et en permettant aux clients aveugles ou malvoyants d'activer les fonctions d'accessibilité de manière autonome;
- lancer une nouvelle fonctionnalité du système de divertissements à bord des nouveaux avions, qui affichera l'emplacement des toilettes et leurs caractéristiques d'accessibilité, permettant aux clients de voir d'un coup d'œil si des toilettes accessibles sont disponibles et où elles se trouvent;
- évaluer l'élargissement et l'officialisation de l'essai pilote d'accès Wi-Fi à bord sans frais pour les clients aveugles ou malvoyants, ou encore sourds ou malentendants, sur les vols nord-américains, afin de leur permettre d'utiliser leurs propres applications d'accessibilité. Surveiller l'efficacité du programme et élaborer une stratégie de communication destinée aux clients, afin d'accroître la notoriété de ce programme tout en préservant son intégrité;
- évaluer la faisabilité d'une fonction d'alerte discrète permettant aux clients d'informer le personnel de cabine qu'ils ont besoin d'assistance pour se rendre aux toilettes, afin que l'équipage puisse se préparer tout en préservant la vie privée des clients;
- peaufiner les politiques relatives aux rangées issues de secours afin d'éliminer les obstacles lorsqu'il est possible de le faire;
- évaluer l'introduction de trousse sensorielles à bord afin de soutenir les clients autistes, anxieux ou ayant des besoins liés au traitement sensoriel. Évaluer la faisabilité de garder à bord des écouteurs atténuateurs de bruit que les clients pourraient utiliser pendant les vols;
- évaluer l'introduction de trousse de vaisselle accessible à utiliser à bord, comprenant des articles comme des pailles et des poignées pour gobelets, afin de soutenir les clients ayant un handicap lié à la dextérité ou à la mobilité;
- continuer de surveiller activement les initiatives de l'industrie liées à l'arrimage des fauteuils roulants en cabine, et d'y participer. Communiquer les apprentissages en interne et évaluer les occasions de mettre à l'essai ou d'adopter les solutions émergentes à mesure qu'elles deviennent disponibles.

Gouvernance et culture | **Transport** | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Améliorer l'accessibilité pour les clients après le vol

À long terme, nous prévoyons :

- inviter des conférenciers avec un handicap visible ou invisible à des séances de discussion et à d'autres grandes réunions afin de mieux faire comprendre les obstacles à l'accessibilité auxquels les clients sont confrontés;
- examiner les politiques et les procédures afin de veiller à ce que les clients ayant besoin d'une aide au transfert aient débarqué avant le début de l'entretien cabine, du nettoyage ou de la maintenance. Préciser les attentes en matière de coordination entre les équipes d'assistance au débarquement et les équipes de rotation afin de préserver la dignité des clients et de réduire la confusion pendant le processus de débarquement.



Gouvernance et culture | Transport | **Conception et prestation de programmes et de services** | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Conception et prestation de programmes et de services

La conception et la prestation de programmes et de services portent sur la façon dont les programmes et services sont planifiés, conçus et offerts aux clients et aux employés, ainsi que sur la manière dont l'accessibilité est prise en compte tout au long de ces activités afin de favoriser un accès inclusif.

Faits saillants des progrès en matière d'accessibilité

- **Simulation de voyage** : Nous avons soutenu les premiers voyages accessibles en aidant les participants à réduire l'incertitude et à gagner en confiance grâce à des programmes pratiques de simulation de voyage. Offert en partenariat avec Lésions Médullaires Ontario et l'aéroport Toronto Pearson, ainsi qu'avec Spinal Cord Injury BC et l'aéroport de Vancouver, ce programme comprend des démonstrations de transfert.
- **Programme Tournesol** : Nous avons amélioré l'accès à des services inclusifs pour les personnes qui ont un handicap invisible en faisant mieux connaître le programme Tournesol des handicaps invisibles.
- **Coordination** : Nous avons renforcé la coordination interne afin de contribuer à résoudre plus efficacement et plus uniformément les plaintes des clients liées à l'accessibilité.
- **Manutention des aides à la mobilité** : Nous avons appliqué les résultats de la recherche et les apprentissages opérationnels afin de prévenir les dommages aux aides à la mobilité. Ces enseignements ont éclairé la conception des programmes, les directives destinées au personnel et les améliorations continues des services.



- **Formation** : Nous avons investi dans la formation, les lignes directrices et les outils pratiques afin de favoriser la prestation d'un service uniforme et respectueux.

Faits saillants des obstacles recensés

- **Uniformité du service et délais d'attente pour l'assistance à la mobilité** : Les délais d'attente pour l'assistance en fauteuil roulant peuvent être longs dans certains aéroports, et la qualité du service peut varier.
- **Préparation et familiarisation des passagers** : Le transport aérien peut sembler accablant pour les clients qui prennent l'avion pour la première fois ou qui ont un

handicap cognitif, lié au développement ou à l'anxiété. Les environnements inconnus, la stimulation sensorielle et les situations imprévisibles peuvent créer des obstacles à une expérience de voyage confortable.

- **Coordination et mesure des services d'accessibilité** : Les services d'accessibilité et le soutien à la clientèle sont offerts par plusieurs canaux, mais les méthodes normalisées permettant de mesurer la qualité du service et de suivre les résultats ne sont pas encore pleinement en place à l'échelle de l'entreprise. Cela peut rendre difficile l'évaluation de l'efficacité des services au fil du temps et la coordination des améliorations entre les équipes.

Ce sur quoi nous continuerons de travailler

Améliorer l'accessibilité des renseignements et des services avant le vol

À long terme, nous prévoyons :

- continuer d'enrichir les renseignements sur l'accessibilité avant le vol afin d'y inclure des détails sur les caractéristiques d'accessibilité à bord, comme l'emplacement des toilettes, la disponibilité de toilettes accessibles et d'autres caractéristiques pertinentes de la cabine. Cela aidera les clients handicapés à planifier leur voyage et à voyager avec plus de confiance;
- améliorer les communications aux clients qui expliquent les processus d'assistance en fauteuil roulant dans les aéroports, notamment les renseignements avant le voyage et les explications claires en ce qui a trait à l'aéroport, afin de réduire la confusion;
- élaborer des scénarios sociaux visuels ou des récits sensoriels afin d'aider les clients à comprendre à quoi s'attendre pendant leur expérience de voyage, notamment à l'arrivée à l'aéroport, à l'embarquement, à l'atterrissage, au retrait des bagages, ainsi qu'en cas de retards et de perturbations. Travailler avec des personnes ayant une expérience vécue afin d'élaborer les guides et de créer des versions adaptées aux enfants, ainsi que des versions destinées aux adultes;
- continuer d'ajouter des ressources et des renseignements sur le site Web d'Air Canada afin d'aider les clients handicapés à planifier et à préparer leur voyage avec confiance. Ces renseignements supplémentaires pourraient présenter les services offerts, fournir des conseils pratiques et expliquer comment demander du soutien, afin que les clients disposent de l'information dont ils ont besoin dans un seul endroit facile à trouver.

Améliorer l'accessibilité des services offerts à l'aéroport

À court terme, nous prévoyons :

- continuer de sensibiliser le personnel aux caractéristiques d'accessibilité des aéroports afin de mieux soutenir les clients;
- promouvoir le programme Tournesol des handicaps invisibles sur le site Web d'Air Canada, dans la signalisation aéroportuaire et dans les communications destinées aux clients. Fournir des renseignements sur les emplacements dans les aéroports où les cordons sont offerts sans frais, et inclure des liens vers les ressources du programme;
- harmoniser les efforts de promotion du programme Tournesol des handicaps invisibles avec la formation du personnel et la documentation d'appui, afin que les employés connaissent bien le programme et puissent diriger les clients vers le soutien mis à leur disposition. Intégrer aux formations sur l'accessibilité et le service clientèle les meilleures pratiques pour aborder et aider avec respect les passagers ayant un handicap moins visible.

À long terme, nous prévoyons :

- simplifier et regrouper les politiques destinées au personnel afin de mettre à jour et de renouveler la façon de travailler des équipes aéroportuaires. Ces changements aideront les agents à trouver plus facilement des renseignements exacts et cohérents, dont les procédures d'accessibilité, et à éliminer les obstacles au libre-service pour les clients handicapés. Évaluer l'utilisation d'un outil de recherche optimisé par l'IA afin d'aider les employés à s'y retrouver rapidement dans les politiques et à repérer les renseignements contradictoires;
- employer des stratégies de déploiement visant à réduire les délais d'attente pour l'assistance en fauteuil roulant à l'arrivée dans les grands aéroports canadiens;
- élaborer et mettre en œuvre des protocoles d'assistance prioritaire aux clients handicapés pendant les irrégularités d'exploitation, notamment des rappels aux agents à l'aéroport afin qu'ils fassent preuve d'une patience accrue et offrent une prise en charge spécialisée adaptée à leurs besoins.

Gouvernance et culture | Transport | **Conception et prestation de programmes et de services** | Emploi | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Améliorer l'accessibilité en vol

À long terme, nous prévoyons :

- doter le personnel de cabine de guides d'accessibilité propres à chaque type d'avion sur leurs dispositifs, mettant en évidence les caractéristiques existantes. Permettre la communication avec l'équipage au sujet des besoins particuliers des clients;
- examiner et explorer les obstacles liés aux politiques et aux technologies qui se présentent lors des surclassements en cabine;
- élaborer des règles plus claires en matière de mesures d'adaptation liées aux sièges pour les clients handicapés afin de réduire les obstacles, comme les exigences relatives aux documents médicaux.

Soutenir les employés dans la prestation des services d'accessibilité

À court terme, nous prévoyons :

- évaluer la meilleure façon d'outiller les employés de première ligne pour qu'ils puissent reconnaître les besoins des clients ayant un handicap invisible et y répondre lors des moments de stress élevé du parcours de voyage, notamment en cas de perturbation ou d'escalade de situation en vol;
- renforcer la formation sur les bonnes pratiques à adopter pour aider les clients aveugles ou malvoyants, ainsi que les clients sourds ou malentendants;
- examiner la formation et les directives destinées au personnel afin de veiller à ce que l'assistance en fauteuil roulant ne soit pas automatiquement offerte ou attribuée aux clients du seul fait qu'ils ont un handicap. Former les employés à demander aux clients leurs besoins précis plutôt que de présumer qu'une assistance à la mobilité est nécessaire, et préciser quels types d'assistance correspondent à des besoins liés à la mobilité plutôt qu'à d'autres formes de soutien, comme l'aide à la communication ou le soutien sensoriel ou cognitif.

À long terme, nous prévoyons :

- intégrer l'accessibilité à la formation périodique annuelle des agents de bord et des pilotes afin qu'ils maintiennent leurs connaissances et leur assurance, et de garantir un service uniforme et de grande qualité;

- intégrer d'autres témoignages de clients handicapés aux programmes de formation afin de mieux faire comprendre les obstacles à l'accessibilité auxquels les clients sont confrontés;
- continuer d'offrir et d'élargir les programmes annuels de formation sur l'accessibilité destinés aux employés d'aéroport de première ligne, notamment la formation sur les exigences réglementaires, les techniques de transfert des clients, la manutention sécuritaire des aides à la mobilité et le service clientèle pour les clients handicapés, axés sur la dignité, l'autonomie et le libre-choix. Dans toutes les formations sur l'accessibilité, mettre en valeur l'expérience vécue et l'incidence des obstacles sur les clients;
- offrir de la formation et du soutien à la conception aux équipes à l'échelle de l'entreprise afin d'amorcer le processus visant à s'assurer que les formations, les documents et les médias relatifs aux produits destinés aux clients sont facilement accessibles dès la conception;
- effectuer un examen complet des modules de formation en ligne mis en place pour couvrir les nouvelles exigences réglementaires prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, et cerner les possibilités de remplacer ou de mettre à jour les modules actuels, ou de les regrouper dans de nouveaux programmes de formation.



Améliorer le soutien aux services, le traitement des plaintes et le recours hiérarchique interne

À court terme, nous prévoyons :

- continuer d'étendre la qualification d'agent de règlement des plaintes à d'autres gestionnaires, responsables et pilotes gestionnaires afin que les clients disposent d'un plus grand nombre de points de contact pour résoudre les problèmes d'accessibilité;
- prolonger les heures d'ouverture des Centres de services - Service clientèle de 22 h à minuit (HE) afin d'améliorer l'accès à un soutien en matière d'accessibilité en temps réel. Affecter des ressources supplémentaires de supervision et de leadership afin d'appuyer les heures prolongées et d'assurer une couverture de service uniforme;
- réduire les délais de réponse aux demandes de renseignements et aux plaintes liées à l'accessibilité au sein des Relations clientèle, en accordant la priorité à la gestion des files d'attente et en offrant aux clients ayant des besoins en matière d'accessibilité des réponses en temps utile.

À long terme, nous prévoyons :

- renforcer les procédures internes de communication et de signalement entre les différents groupes d'employés de première ligne afin que les incidents liés à l'accessibilité soient documentés, transmis au bon échelon (s'il y a lieu) et résolus efficacement. Accroître le signalement proactif et améliorer les délais de réponse des équipes de l'Exploitation.

Renforcer les partenariats liés à l'accessibilité et l'investissement communautaire

À long terme, nous prévoyons :

- contribuer aux objectifs du Plan d'accessibilité 2026-2029 en maintenant la mobilisation des organismes régionaux œuvrant dans le domaine de l'autisme et du handicap, notamment par leur participation à des programmes de familiarisation avec l'aviation dans les aéroports partout au Canada, afin d'améliorer la compréhension, la sensibilisation et l'expérience client des passagers handicapés;
- rechercher des partenariats avec des écoles de dressage de chiens d'assistance et d'autres organismes représentant les personnes handicapées afin de participer à des visites de familiarisation dans les aéroports canadiens.

Améliorer l'accessibilité pour les clients et les employés

À long terme, nous prévoyons :

- créer une base de données interne répertoriant les obstacles persistants couvrant toutes les étapes du parcours des clients et des employés, afin d'orienter les améliorations continues en matière d'accessibilité;
- renforcer la collaboration avec les administrations aéroportuaires afin d'assurer la communication en temps utile des ressources et des commodités liées à l'accessibilité au personnel de première ligne et aux clients;
- consulter et adopter les lignes directrices internationales sur la participation inclusive afin d'éclairer la planification d'événements accessibles et les approches de service à la clientèle.

Gouvernance et culture | Transport | Conception et prestation de programmes et de services | **Emploi** | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Emploi

Ayant son siège social à Montréal, Air Canada est dotée de plaques tournantes importantes à Toronto Pearson, à Vancouver et à Montréal, et comptait, en avril 2026, environ 39 000 employés dans le monde. La société est un employeur sous réglementation fédérale au sens de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Ayant son siège social à Mississauga, Air Canada Rouge comptait environ 1 000 employés en avril 2026. Cette section témoigne de notre engagement à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité tout au long du cycle d'emploi, et à créer un milieu de travail inclusif, respectueux et accessible pour l'ensemble du personnel.

Faits saillants des progrès en matière d'accessibilité

- **Réunions inclusives** : Nous avons favorisé des milieux de travail plus inclusifs et plus accessibles en lançant le « Guide pour l'organisation de réunions inclusives » et le « Guide pour l'organisation d'événements inclusifs », qui offrent aux équipes des conseils clairs et pratiques pour rendre les réunions et les événements plus accessibles et plus inclusifs pour tous.
- **Facilités de transport** : Nous avons rendu les déplacements liés au travail plus accessibles pour le personnel, en ajoutant une option permettant de communiquer ses besoins en matière d'accessibilité et de demander des services d'accessibilité au moment de réserver un déplacement lié au travail, ce qui contribue à réduire les obstacles et l'incertitude en amont.
- **Formation sur les mesures d'adaptation en milieu de travail** : Nous avons lancé un module obligatoire et périodique de formation sur les mesures d'adaptation en milieu de travail à l'intention des cadres, et offert une formation présentielle sur les procédures d'adaptation en milieu de travail, afin de simplifier le traitement des demandes.
- **Procédures d'adaptation** : Nous avons élaboré des procédures d'adaptation propres aux services et aux équipes afin de répondre à leurs besoins particuliers.

Faits saillants des obstacles recensés

- **Sensibilisation aux mesures d'adaptation en milieu de travail** : La connaissance des mesures d'adaptation et des aides ergonomiques disponibles en milieu de travail n'est pas toujours uniforme d'un emplacement et d'une équipe à l'autre, ce qui peut nuire à l'accès en temps utile à l'aide appropriée.
- **Culture de déclaration et d'inclusion** : Certains employés peuvent hésiter à déclarer un handicap au travail, souvent par crainte d'être jugés ou parce qu'ils ne savent pas exactement comment leur demande sera traitée.
- **Expertise interne limitée d'Air Canada Rouge en matière de mesures d'adaptation** : L'expertise interne d'Air Canada Rouge en matière de mesures d'adaptation est encore en développement, ce qui peut entraîner des approches inégales et des retards dans la mise en place de mesures d'adaptation pour les employés.
- **Obstacles aux possibilités d'emploi inclusives** : Les pratiques de recrutement, d'embauche et de perfectionnement de carrière peuvent ne pas pleinement favoriser un accès équitable pour les personnes handicapées, ce qui souligne la nécessité d'établir des parcours clairs vers l'emploi et l'avancement afin d'améliorer la représentation et l'inclusion.



Ce sur quoi nous continuerons de travailler

Améliorer l'accessibilité du recrutement et de l'intégration

À court terme, nous prévoyons :

- examiner et réviser les descriptions de poste afin d'exiger une expertise en accessibilité lorsque le poste le justifie;
- inclure dans toutes les offres d'emploi et sur la page Carrières un énoncé clair informant les candidats que des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées sont offertes à chaque étape du processus de recrutement, ainsi que les coordonnées à utiliser pour en faire la demande;
- former les recruteurs, les responsables de l'embauche et les dirigeants de tous les services sur le recrutement de candidats neurodivergents, l'obligation d'adaptation et les processus normalisés de mesures d'adaptation, afin que les employés handicapés reçoivent un soutien uniforme.

À long terme, nous prévoyons :

- renforcer les partenariats avec les organismes représentant les personnes handicapées afin de créer davantage de voies d'accès à l'emploi pour ces personnes;
- évaluer la création de volets d'emploi et de stage dédiés aux personnes handicapées, afin d'établir des parcours structurés vers des carrières à Air Canada;
- produire les documents d'appui nécessaires au lancement d'un programme de stages rémunérés pour les personnes handicapées, afin d'offrir une expérience de travail significative et de créer un bassin de candidats pour de futurs emplois.

Améliorer l'accessibilité des mesures d'adaptation

À court terme, nous prévoyons :

- élaborer et lancer une page sur les services d'accessibilité interne à l'intention du personnel, d'abord axé sur les renseignements, les avantages sociaux et les aides liés aux mesures d'adaptation en milieu de travail tout au long du cycle d'emploi;
- améliorer l'intranet et les outils internes existants afin de rendre les renseignements liés à l'accessibilité, notamment les mesures d'adaptation en milieu de travail et les aides destinées au personnel, plus faciles à trouver.

À long terme, nous prévoyons :

- renforcer la compréhension organisationnelle des mesures d'adaptation en milieu de travail en offrant de la formation ciblée et des ressources à l'équipe de la Gestion de la réadaptation, aux cadres supérieurs et aux gestionnaires. La formation précisera que les mesures d'adaptation sont un élément central de l'accessibilité, présentera des approches pour soutenir les employés handicapés de longue durée et rappellera l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, ainsi que les obligations liées aux lois applicables en matière de droits de la personne;
- officialiser le processus visant à trouver des mesures d'adaptation pour les personnes prêtes à retourner au travail après un congé d'invalidité, afin que chaque direction soit activement responsable de sa mise en œuvre;
- automatiser davantage les demandes de mesures d'adaptation au moyen d'un système de suivi spécialisé destiné au Bureau de l'Adaptation en milieu de travail;
- élaborer et mettre en œuvre un processus d'audit pour surveiller le programme de mesures d'adaptation, veiller à ce que les demandes soient traitées de façon uniforme et en temps opportun, conformément à la politique, et cerner les occasions d'amélioration continue;
- renforcer la capacité interne d'Air Canada Rouge à recevoir et à traiter des demandes de mesures d'adaptation des employés plus complexes.

Gouvernance et culture | Transport | Conception et prestation de programmes et de services | **Emploi** | Environnement bâti | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Améliorer les connaissances en matière d'accessibilité et former les employés

À long terme, nous prévoyons :

- offrir aux gestionnaires et aux équipes une formation proactive sur les pratiques inclusives en milieu de travail (p. ex. la communication efficace avec des collègues malentendants ou ayant d'autres handicaps), afin que les mesures d'adaptation soient perçues comme naturelles plutôt qu'exceptionnelles. Avec le consentement des employés, fournir aux membres de l'équipe des conseils pertinents afin de favoriser un milieu de travail fluide et inclusif. Veiller à ce que les employés puissent se prononcer sur l'étendue des renseignements communiqués à leurs collègues;
- créer un guide d'accompagnement à l'intention des gestionnaires afin de soutenir l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail;
- lancer un programme de sensibilisation semestriel à l'intention des gestionnaires opérationnels afin d'accroître la visibilité de l'équipe de la Gestion de la réadaptation et de son travail. Faire connaître les espaces, les outils et les initiatives avec lesquels et sur lesquels l'équipe travaille, afin de renforcer la compréhension et le soutien à l'échelle de l'entreprise et de lui permettre d'en faire davantage;
- rechercher des processus et des fonctionnalités permettant d'intégrer le sous-titrage et des vitesses de lecture réglables aux formations.

Améliorer notre soutien aux employés handicapés

À long terme, nous prévoyons :

- repérer les espaces pouvant être transformés en espaces calmes ou en zones de pause sensorielle dans les bureaux et les environnements opérationnels, lorsqu'il est possible de le faire;
- collaborer avec les administrations aéroportuaires afin d'explorer des solutions pour les espaces de travail propres aux aéroports, en préconisant des options adaptées aux besoins sensoriels, comme des salles calmes ou des zones à faible stimulation accessibles aux employés;
- mettre en œuvre une communication proactive afin que les employés nouvellement aux prises avec un handicap soient informés du soutien d'urgence et d'évacuation offert, ainsi que de la façon d'en faire la demande.



Gouvernance et culture | Transport | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | **Environnement bâti** | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Environnement bâti

Notre environnement bâti comprend les immeubles de bureaux et les installations opérationnelles, comme les hangars d'avions, ainsi que l'aménagement cabine des appareils. Il comprend également les espaces destinés aux clients, comme les salons, dans les aéroports. D'autres espaces essentiels au transport aérien sont exploités par nos partenaires, comme les administrations aéroportuaires : nous pouvons en influencer l'accessibilité, sans toutefois en avoir le contrôle. Certaines installations aux couleurs d'Air Canada sont fournies par des partenaires ou dans le cadre de contrats de location, ce qui limite notre contrôle. Dans ces cas, la possibilité d'apporter des modifications en matière d'accessibilité peut être limitée ou plus complexe, et être assujettie aux modalités de ces ententes.

Dans l'ensemble de ces environnements, nous nous efforçons de concevoir et d'entretenir des espaces qui favorisent les voyages accessibles pour les clients, tout en contribuant à des milieux de travail inclusifs et accessibles pour le personnel.

Faits saillants des progrès en matière d'accessibilité

- **Zone de places assises** : Nous avons ouvert une zone de places assises accessible dans la zone d'enregistrement ainsi qu'un nouveau Café Air Canada accessible dans la zone des départs transfrontaliers à l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal. Ces zones offrent diverses options de places, une orientation améliorée, de larges voies de circulation et une signalisation claire.
- **Zones d'enregistrement** : Nous travaillons actuellement avec plusieurs aéroports afin d'installer, près des zones des départs, de nouvelles zones d'enregistrement accessibles et modernisées, pour améliorer l'accès, la commodité, la confidentialité et le confort des clients qui s'apprêtent à entreprendre leur voyage.
- **Toilettes** : Nous avons réaménagé les toilettes des bureaux du siège social de Montréal, notamment en modernisant leur conception et en intégrant des toilettes universelles à chaque étage.
- **Guide d'intervention d'urgence** : Nous avons rectifié notre guide numérique d'intervention d'urgence destiné au personnel afin de le rendre plus accessible aux personnes handicapées.
- **Formation** : Treize employés d'Air Canada ont obtenu la Certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen^{MC} (RHFAC), afin de mieux éclairer et de mieux soutenir la conception accessible et les mesures d'adaptation dans les espaces détenus ou loués de notre portefeuille immobilier. Ces employés font partie des équipes des Installations, des Biens immobiliers, de la Conception, des Salons ainsi que des équipes de l'Accessibilité clientèle et de l'Accessibilité employés.



Faits saillants des obstacles recensés

- **Uniformité de l'environnement bâti et contraintes d'espace** : Les caractéristiques d'accessibilité ne sont pas toujours mises en œuvre de façon uniforme dans les bureaux, les aéroports et les salons. Les contraintes d'espace peuvent limiter l'accès aux ascenseurs et aux toilettes inclusives, et les longs couloirs d'aéroport peuvent compliquer les déplacements.
- **Obstacles liés à la conception des cabines d'appareil** : Certaines caractéristiques de conception des cabines d'appareil, notamment les commandes au plafond et l'espace limité, peuvent constituer des obstacles pour les clients handicapés.
- **Préparation aux situations d'urgence** : Il existe des occasions d'améliorer l'accessibilité et l'uniformité de la signalisation, des documents de sécurité et de la documentation d'urgence, ainsi que de mieux harmoniser les procédures d'urgence qui soutiennent les employés handicapés.
- **Accessibilité dans les environnements de bureau** : Nous sommes conscients des obstacles présents dans nos environnements de bureau, notamment les aménagements à aire ouverte, l'orientation dans les bâtiments, l'accessibilité des toilettes et les sièges ergonomiques.

Gouvernance et culture | Transport | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | **Environnement bâti** | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Ce sur quoi nous continuerons de travailler

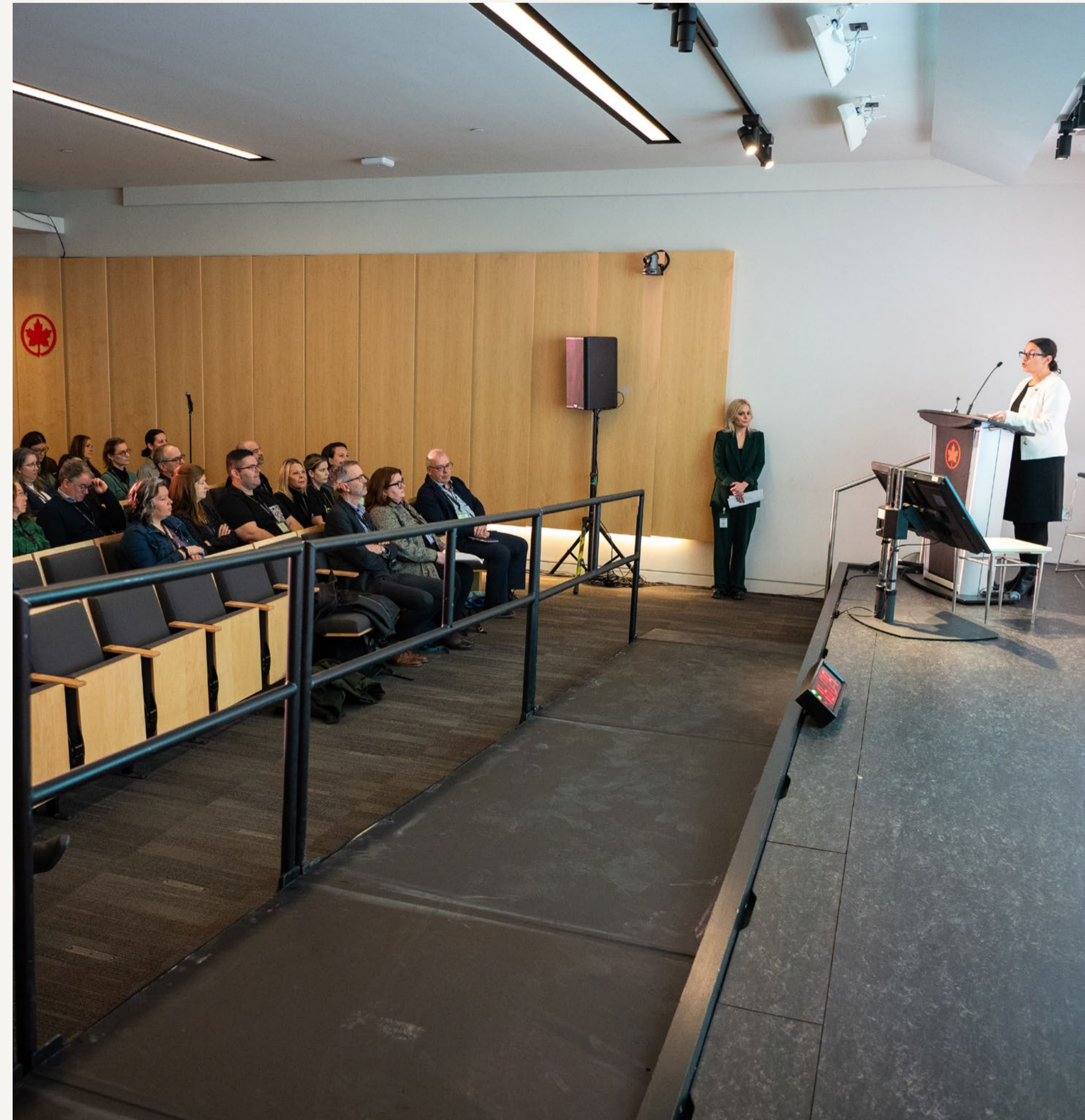
Améliorer l'accessibilité pour les clients et les employés

À court terme, nous prévoyons :

- mobiliser notre équipe des Biens immobiliers dès les premières étapes des projets de rénovation et de construction afin d'y intégrer de nouvelles lignes directrices de conception universelle accessible. Établir un processus permettant d'évaluer de façon proactive les améliorations à l'accessibilité dans tous les projets de construction.

À long terme, nous prévoyons :

- renforcer notre capacité, en interne ou en faisant appel à des fournisseurs, en matière de conception accessible de l'environnement bâti;
- élaborer des lignes directrices de conception universelle accessible applicables à tous les projets liés à l'environnement bâti, quel que soit le type d'emplacement. Ces lignes directrices comprendront des éléments de conception standards, comme des poignées de porte à levier, des dispositifs d'ouverture par bouton-poussoir et d'autres caractéristiques d'accessibilité;
- établir un ensemble de normes fonctionnelles d'accessibilité pour la conception des salons d'Air Canada, applicables aux nouveaux salons ou aux salons entièrement réaménagés, afin d'assurer l'uniformité de tous les futurs projets de salons. Ces normes porteront sur des éléments comme l'espace de manœuvre nécessaire pour faire demi-tour avec un fauteuil roulant, la hauteur des tables, l'acoustique, les transitions de revêtement de sol, les toilettes et les sièges avec ou sans accoudoirs, en s'appuyant sur les meilleures pratiques de l'industrie, notamment les lignes directrices d'accessibilité universelle de YVR et les normes de la Fondation Rick Hansen;
- faire appel à un consultant en accessibilité pour évaluer les salons d'Air Canada et formuler des recommandations sur les améliorations à apporter à l'environnement bâti afin d'accroître l'accessibilité pour les clients handicapés.



Gouvernance et culture | Transport | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | **Environnement bâti** | Technologies de l'information et des communications | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Améliorer l'accessibilité pour les clients

À court terme, nous prévoyons :

- poursuivre l'installation de cloisons amovibles dans les toilettes des 737 de Boeing et des A220 d'Airbus, afin de pouvoir combiner des toilettes adjacentes et offrir davantage d'espace.

À long terme, nous prévoyons :

- veiller à ce que les commandes de siège et les boutons d'appel des agents de bord des nouveaux programmes d'avions qui seront lancés à l'avenir soient faciles à utiliser. Cela signifie notamment de prévoir des boutons physiques en plus des options numériques, afin que les clients n'aient pas à dépendre uniquement des écrans tactiles;
- appliquer, lorsqu'il est possible de le faire, les améliorations en matière d'accessibilité développées pour les appareils de nouvelle génération aux types d'avions existants lors des prochaines modifications en rattrapage, et cerner les occasions d'améliorer l'accessibilité des appareils actuels, notamment en intégrant des affichettes à contraste élevé avec caractères en relief et en braille, en élargissant à l'ensemble du parc aérien les configurations de toilettes accessibles dotées de cloisons mobiles, et en évaluant des solutions améliorées pour préserver la vie privée des clients handicapés qui utilisent les toilettes à bord;
- veiller à ce que les articles des toilettes soient placés à des hauteurs accessibles, lorsqu'il est possible de le faire, dans le cadre des futures refontes des toilettes d'avion, afin que des articles comme les mouchoirs et les distributeurs de savon soient à la portée des clients utilisant un fauteuil roulant ou des personnes de plus petite taille;
- rechercher des solutions qui permettraient aux clients aveugles ou malvoyants de repérer leur siège de façon autonome, sans avoir à toucher les coffres supérieurs;
- évaluer des options technologiques pour améliorer l'assistance à l'accessibilité dans les aéroports. Cette amélioration pourrait simplifier la prestation du soutien et permettre aux clients de circuler dans les aéroports de façon plus autonome, grâce à un accès au soutien sur demande.

Améliorer l'accessibilité pour les employés

À long terme, nous prévoyons :

- évaluer et améliorer la signalisation d'urgence et la documentation mises à la disposition du personnel;
- mettre à jour les plans des consignes d'intervention d'urgence et de sécurité des personnes afin d'améliorer le soutien à l'évacuation pour les employés et les visiteurs incapables de sortir par eux-mêmes lors d'une évacuation, notamment grâce à un système d'accompagnateur renforcé, à des procédures de vérification des étages et à des protocoles de prévention des blessures;
- améliorer la communication des procédures d'urgence destinées aux employés et aux visiteurs qui ont besoin d'assistance dans le Guide d'intervention d'urgence, au moyen de formations, de vidéos des mesures de sécurité et d'une application du Guide d'intervention d'urgence;
- accroître les connaissances des employés sur la disponibilité des outils et de l'équipement ergonomiques pour le personnel, notamment les bureaux assis-debout et les écrans adaptés.



Technologies de l'information et des communications

Le domaine prioritaire des technologies de l'information et des communications d'Air Canada comprend les plateformes numériques, les applications, les sites Web et les outils de communication dont les clients et les employés dépendent pour accéder à l'information, interagir avec Air Canada et recevoir des services.

Faits saillants des progrès en matière d'accessibilité

- **Outils numériques** : Nous avons amélioré l'accessibilité des outils numériques en élaborant un système de conception commun intégrant des fonctionnalités d'accessibilité, ce qui permet aux équipes de créer plus facilement des produits accessibles destinés au personnel et aux clients.
- **Essais** : L'équipe d'Air Canada responsable des essais d'accessibilité, qui comprend des personnes ayant une expérience vécue du handicap, a augmenté de 43 % le repérage des problèmes d'accessibilité.

Faits saillants des obstacles recensés

- **Intégration de l'accessibilité dans le développement des produits** : L'accessibilité n'est pas toujours intégrée dès les premières étapes du développement des produits numériques, ce qui peut introduire des obstacles dans les outils et les services. Notre équipe responsable des essais d'accessibilité n'intègre pas encore les points de vue de personnes ayant un handicap cognitif ni de personnes sourdes ou malentendantes, alors que cela permettrait de mieux refléter la façon dont les différents utilisateurs interagissent avec les outils numériques.
- **Canaux de communication numériques pour tous les clients** : Les clients sourds ou malentendants ont besoin de plus de moyens de communiquer avec Air Canada en temps réel.
- **Les produits numériques de tiers limitent notre contrôle** : De nombreux produits numériques destinés au personnel et aux clients sont fournis sur des plateformes de tiers. Cela signifie que nous ne concevons ni ne contrôlons pleinement leurs fonctionnalités, ce qui limite la rapidité avec laquelle nous pouvons combler les lacunes en matière d'accessibilité.
- **Suivre l'évolution des nouveaux règlements sur les technologies de l'information et des communications** : Nous sommes convaincus que nos propriétés numériques destinées aux clients seront conformes aux nouveaux règlements, mais nous devons aussi nous assurer que nos outils numériques destinés au personnel répondent à ces exigences.



Gouvernance et culture | Transport | Conception et prestation de programmes et de services | Emploi | Environnement bâti | **Technologies de l'information et des communications** | Communications, autres que les technologies de l'information et des communications | Acquisition de biens, de services et d'installations

Ce sur quoi nous continuerons de travailler

Améliorer l'accessibilité pour les clients et les employés

À long terme, nous prévoyons :

- mettre à jour les flux de travail des projets, afin que les équipes comprennent les exigences d'accessibilité propres à chaque projet destiné aux employés;
- rechercher des solutions pour accroître la capacité de l'équipe de la Conception en matière d'accessibilité, afin d'intégrer les perspectives d'accessibilité au développement des produits destinés aux employés et aux clients;
- accroître notre capacité en matière d'essais d'accessibilité et envisager d'ajouter d'autres groupes de personnes handicapées aux essais utilisateurs;
- améliorer de façon proactive l'accessibilité des systèmes afin d'assurer la conformité et une expérience utilisateur positive. Établir et suivre un processus d'exception lorsqu'il n'est pas possible de le faire, par exemple, lorsqu'aucun produit accessible ne répond aux besoins opérationnels;
- intégrer les normes d'accessibilité numérique au développement de tous les nouveaux systèmes et outils destinés au personnel et aux clients. Accroître notre capacité à corriger l'accessibilité des anciens systèmes internes, pages Web et documents lorsque des mises à jour sont apportées.

Améliorer l'accessibilité pour les clients

À court terme, nous prévoyons :

- mettre en place une option de clavardage en direct dans les canaux de service à la clientèle afin d'offrir un soutien en temps réel aux clients sourds ou malentendants;
- ajouter une fonctionnalité de demande d'accessibilité à l'application mobile de réservation, afin de permettre aux clients de gérer eux-mêmes leurs besoins en matière d'accessibilité pendant le processus de réservation.

À long terme, nous prévoyons :

- évaluer la faisabilité du déploiement d'un système de suivi de l'ensemble de l'équipement d'accessibilité motorisé et non motorisé dans les aéroports, afin de gérer et d'améliorer sa disponibilité;

- mettre au point une technologie de profil client accessible permettant aux clients d'enregistrer leurs besoins en matière d'accessibilité, y compris l'assistance à la mobilité, les besoins liés aux sièges et les renseignements sur les chiens d'assistance, dans leur profil Aéroplan. Cette technologie permettra aux clients d'enregistrer leurs besoins en matière d'accessibilité pour leurs futurs voyages, de réduire la nécessité de saisir de nouveau les mêmes renseignements à chaque réservation, d'améliorer l'uniformité d'un voyage à l'autre et de faciliter le suivi par le personnel;
- examiner et évaluer des options qui permettraient de consigner, de conserver et de communiquer automatiquement aux employés concernés, aux moments d'interaction clientèle clés du parcours de voyage, les besoins propres à certains clients qui ne sont pas faciles à saisir au moyen des méthodes standard;
- intégrer des essais d'accessibilité avec des personnes ayant une expérience vécue au cycle de publication de toutes les applications, produits numériques et mises à jour destinés aux clients. Dans la mesure du possible, cerner et résoudre les problèmes d'accessibilité avant la publication des mises à jour. Veiller à ce que les mises à jour ne soient pas publiées lorsqu'elles comportent des problèmes critiques d'accessibilité;
- réaliser une évaluation de la maturité en matière d'accessibilité numérique afin de cerner les lacunes et de prioriser les améliorations à apporter aux produits et aux plateformes numériques destinés aux clients.

Améliorer l'accessibilité pour les employés

À long terme, nous prévoyons :

- élaborer des personas d'employés à partir d'une évaluation des besoins en matière d'accessibilité de nos employés et de leurs postes. Utiliser ces personas pour mieux évaluer les besoins des employés handicapés lors du développement de produits, d'outils et de programmes de formation internes et mieux y répondre;
- rechercher des solutions technologiques pour les auditoriums et les salles de réunion afin d'améliorer l'accès universel aux communications et l'accès des employés sourds ou malentendants;
- réaliser une évaluation de la maturité en matière d'accessibilité numérique afin de cerner les lacunes et de prioriser les améliorations à apporter aux produits et plateformes numériques destinés au personnel.

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Le domaine prioritaire des communications à Air Canada porte sur la façon dont l'information est communiquée aux clients et aux employés, dans des formats numériques et non numériques, afin que le contenu soit accessible, clair et inclusif, quel que soit le mode de communication.

Faits saillants des progrès en matière d'accessibilité

- **Information plus claire** : Nous avons amélioré les communications destinées aux clients en fournissant des renseignements plus clairs sur l'accessibilité tout au long du parcours. Nous envoyons également des notifications personnalisées sur les services offerts aux plaques tournantes, en fonction de l'itinéraire et des besoins en matière d'accessibilité de chaque client.
- **Conférences et événements** : Nous avons partagé nos apprentissages avec des experts et des partenaires en accessibilité en participant à des conférences et forums nationaux et internationaux axés sur le transport aérien accessible et la défense des droits des personnes handicapées, où nous avons présenté nos services d'accessibilité et en avons discuté.
- **Campagne de lutte contre la stigmatisation** : Nous avons travaillé à remettre en question la stigmatisation et à accroître la compréhension au moyen d'une campagne menée en 2025 dans le cadre du Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées, qui a mis en valeur l'expérience vécue, partagé des pistes concrètes en matière d'accessibilité et fait entendre la voix de personnes handicapées.
- **Apprentissage** : Nous avons renforcé l'apprentissage, le dialogue et la compréhension commune de l'accessibilité grâce à des initiatives axées sur le personnel et sur la communauté. Les initiatives axées sur le personnel comprenaient des activités d'apprentissage centrées sur l'élimination des obstacles et l'approfondissement d'une compréhension inclusive du handicap. Les initiatives communautaires comprenaient un événement consacré à la simplification du voyage, avec des discussions conjointes réunissant des groupes aéroportuaires et des groupes d'employés, ainsi qu'une discussion informelle.

Faits saillants des obstacles recensés

- Accès à l'information en formats substitués : Certaines communications ne sont pas accessibles aux clients sourds ou malentendants, notamment les vidéos de sécurité sans langue des signes et les annonces diffusées sans option textuelle.
- Connaissance des services d'accessibilité : Les clients et les employés ne connaissent pas toujours les nombreux services d'accessibilité offerts par Air Canada, ou les trouvent difficiles à repérer.



Ce sur quoi nous continuerons de travailler

Améliorer l'accessibilité pour les clients

À court terme, nous prévoyons :

- achever la réécriture complète de la publication sur les procédures d'accessibilité, avec un nouveau chapitre consacré à l'accessibilité. Les mises à jour comprennent l'utilisation d'un langage respectueux centré sur la personne, l'élimination de pratiques dépassées comme l'utilisation de couvertures pour les transferts, un contenu simplifié et des directives claires sur le rangement en cabine des petites aides à la mobilité, conformément aux exigences réglementaires;
- améliorer la façon dont les employés communiquent avec les clients au sujet de leurs besoins en matière d'accessibilité, en adoptant un langage clair, en évitant le jargon aéroportuaire et en veillant à des interactions respectueuses et exemptes de présomptions. Élaborer des directives et des ressources pour aider les employés à expliquer clairement le parcours de voyage et à écouter activement les besoins individuels des clients.

À long terme, nous prévoyons :

- rechercher des solutions permettant le sous-titrage automatique des annonces de l'équipage et des pilotes, afin d'offrir un accès textuel en temps réel aux annonces à bord pour les clients sourds ou malentendants, ou ayant un trouble du traitement auditif;
- rechercher des solutions textuelles et de conversion de la parole en texte pour les annonces dans les aéroports afin d'améliorer l'accès aux communications pour les clients sourds ou malentendants;
- ajouter des options d'interprétation en langue des signes américaine et québécoise ainsi que des sous-titres en anglais et en français pour les vidéos de sécurité;
- mettre à l'essai l'interprétation vidéo à distance (VRI) dans les principaux aéroports canadiens afin d'offrir aux clients sourds un accès sur demande à des interprètes en langue des signes. Selon les résultats de l'essai, élargir le programme et veiller à ce que les employés soient formés à l'utilisation de la technologie VRI et l'offrent de façon proactive aux clients qui en ont besoin;

- mettre à l'essai un programme visant à enseigner au personnel de cabine 30 signes utiles en langue des signes américaine (ASL, *American Sign Language*) ou en langue des signes québécoise (LSQ) afin d'améliorer la communication avec les clients sourds ou malentendants. Selon les résultats de l'essai, étendre la formation aux employés des aéroports;
- veiller à ce que les clients handicapés sachent que du soutien est offert en étendant les notifications d'accessibilité envoyées directement aux clients, par courriel et dans notre application mobile, à d'autres aéroports. Continuer de peaufiner les notifications en fonction des commentaires des clients et des enseignements tirés des groupes de discussion, afin que l'information soit claire et utile;
- collaborer avec les partenaires aéroportuaires afin de mieux indiquer l'emplacement des comptoirs d'accessibilité avant le contrôle de sécurité, pour permettre à Air Canada d'offrir une expérience de voyage plus fluide et mieux préparée;
- promouvoir de façon proactive les Services d'accessibilité auprès des clients plus tôt dans le parcours de voyage, au lieu de compter sur une découverte spontanée après la réservation. Accroître la visibilité des soutiens offerts sur le site Web, dans le processus de réservation, dans les communications avant le voyage et dans les canaux de marketing;
- examiner et simplifier les communications écrites destinées aux clients selon les principes du langage clair, afin que l'information soit claire, concise et accessible;
- intégrer les dimensions des portes de soute au processus de réservation pour les clients voyageant avec une aide à la mobilité motorisée, afin qu'ils puissent choisir de façon autonome un vol pouvant accueillir leur aide à la mobilité;
- renforcer les processus et les technologies disponibles afin que les clients reçoivent l'assistance en matière d'accessibilité dans la langue officielle de leur choix;
- améliorer et simplifier les communications en cas de perturbation afin que l'information soit accessible, claire et transmise en langage clair, avec une communication proactive auprès des clients qui ont déclaré des besoins en matière d'accessibilité.

Acquisition de biens, de services et d'installations

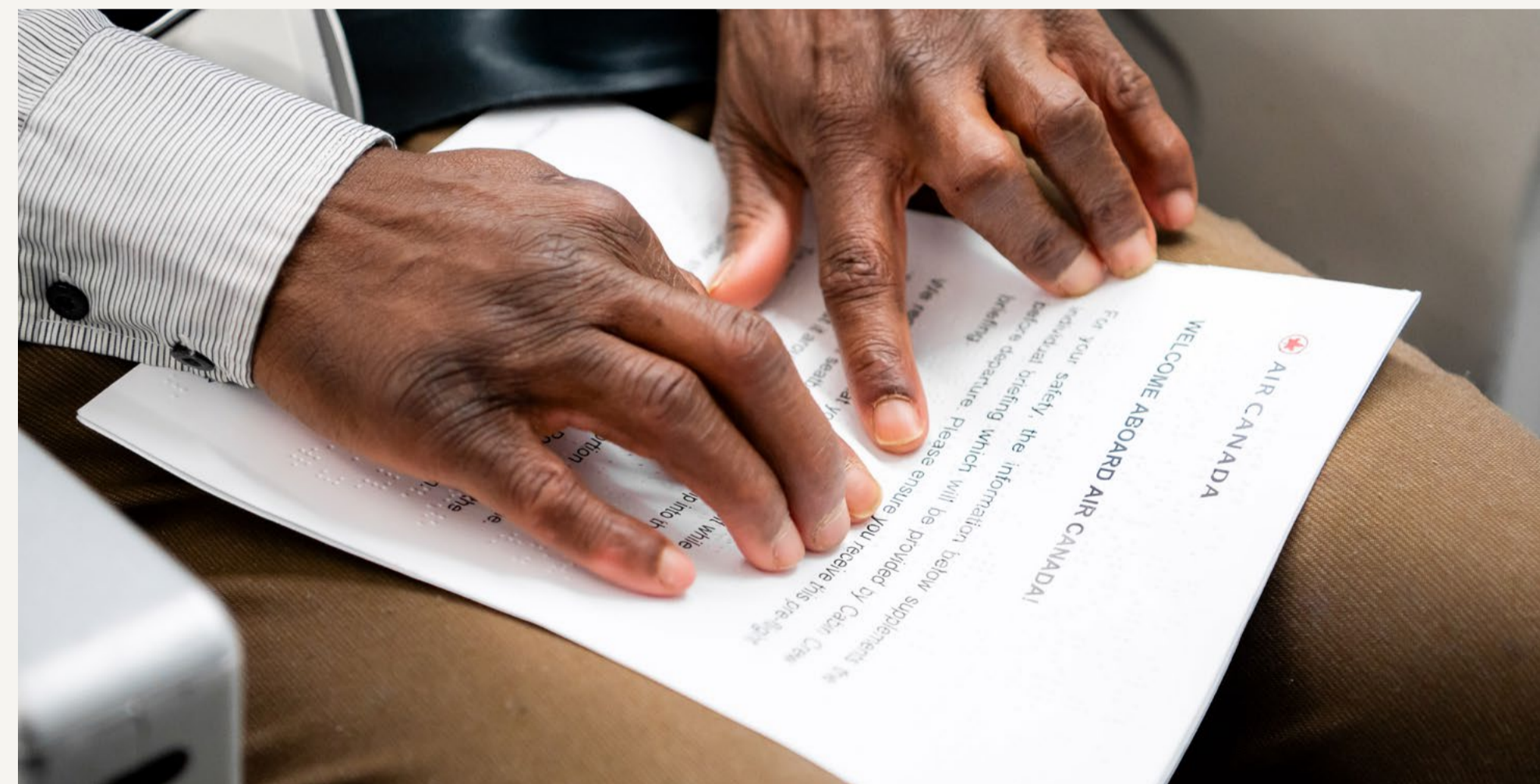
Le domaine prioritaire de l'acquisition à Air Canada porte sur la façon dont les biens et les services sont achetés, ainsi que sur la prise en compte de l'accessibilité dans les activités d'achat et les relations avec les fournisseurs.

Faits saillants des progrès en matière d'accessibilité

- **Exigences :** Nous avons reconnu l'importance d'offrir des services d'assistance uniformes aux clients et établi des attentes claires en matière d'accessibilité dans les demandes de propositions. Nous avons défini des normes de service et de tarification, puis utilisé ces exigences pour sélectionner et gérer les fournisseurs de services à l'échelle de l'entreprise.

Faits saillants des obstacles recensés

- **Exigences d'accessibilité dans la sélection des fournisseurs :** L'accessibilité n'est pas toujours intégrée de façon uniforme dans la sélection des logiciels, des services et des outils.
- **Simplification de l'acquisition de l'équipement d'accessibilité :** L'accès à de l'équipement d'accessibilité, comme des outils ergonomiques ou des aides à la mobilité, peut prendre du temps.



Ce sur quoi nous continuerons de travailler

Améliorer l'accessibilité pour les clients et les employés

À court terme, nous prévoyons :

- établir un partenariat avec l'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada afin de renforcer nos connaissances des programmes de diversité des fournisseurs et d'éclairer nos pratiques d'acquisition inclusive. Rechercher d'autres organisations similaires qui certifient les entreprises détenues par des personnes handicapées.

À long terme, nous prévoyons :

- renforcer les exigences d'accessibilité dans le processus d'acquisition de logiciels pour les plateformes Web destinées aux clients ainsi que pour les logiciels internes utilisés par le personnel;
- élaborer des listes de vérification faciles à utiliser pour aider les employés à repérer les obstacles potentiels à l'accessibilité lorsqu'ils effectuent des achats ou lancent de nouveaux projets. Après la mise à l'essai des listes de vérification, travailler à l'intégration des exigences d'accessibilité dans le système d'achat à l'échelle de l'entreprise;
- aider le personnel de l'approvisionnement à comprendre quand et comment tenir compte de l'accessibilité dans les décisions d'achat. Fournir des directives claires sur les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, en s'appuyant sur le travail de sensibilisation déjà entrepris par l'équipe de l'Approvisionnement stratégique;
- afin d'assurer l'harmonisation avec les valeurs d'Air Canada, l'accessibilité sera abordée dans le Code d'éthique des fournisseurs de façon à mettre en évidence les attentes de base envers ces derniers.

Améliorer l'accessibilité pour les clients

À long terme, nous prévoyons :

- travailler avec les équipes du Matériel au sol, de l'Approvisionnement stratégique et des Finances afin de simplifier le processus d'achat de l'équipement lié à l'accessibilité, en réduisant le délai entre la détermination d'un besoin et l'établissement d'un bon de commande, tout en maintenant les exigences de conformité et de sécurité.

Améliorer l'accessibilité pour les employés

À long terme, nous prévoyons :

- établir des critères relatifs aux exigences d'accessibilité dans l'approvisionnement en équipement lourd, en priorisant l'équipement doté de caractéristiques d'accessibilité.

Parrainage et engagement envers les collectivités

Nous tissons des liens avec des organisations représentant les personnes handicapées et d'autres partenaires communautaires afin de faire progresser l'inclusion, de renforcer la sensibilisation au handicap et de soutenir l'accessibilité dans les voyages et l'emploi.

Ces liens nous aident à faire connaître nos services d'accessibilité, à tirer des enseignements de l'expérience vécue et à joindre les personnes qui pourraient bénéficier de ce que nous offrons. Nos objectifs sont de fournir aux clients des renseignements clairs et des choix qui facilitent la planification et réduisent le stress, et de créer des possibilités d'emploi plus inclusives pour les employés actuels et futurs.



Comité paralympique canadien

À titre de plus grande société aérienne du Canada et de transporteur national du pays, nous sommes fiers d'être partenaires de l'Équipe paralympique canadienne depuis 2007, et d'avoir prolongé ce partenariat jusqu'aux Jeux de 2030. Nos engagements comprennent ce qui suit :

- la campagne nationale #HautLeDrapeau d'Air Canada, qui met en vedette le message publicitaire *Tyler : l'envol* avec le paralympien Tyler McGregor, célèbre la résilience et la détermination des athlètes d'Équipe Canada et incite les Canadiens à s'intéresser aux Jeux olympiques et paralympiques;
- veiller à ce que les athlètes et les membres de la délégation canadienne profitent d'une expérience de voyage fluide et agréable, avec l'appui du programme *Visons l'or!*, porté par les employés de la société aérienne, tout au long de leur parcours à destination et au retour des Jeux, et au-delà;
- travailler en coulisses pour coordonner de manière fluide le transport des athlètes et des équipes dans plusieurs aéroports, en veillant à manipuler avec soin les équipements de sport spécialisés et les aides à la mobilité;
- offrir le statut *Aéroplan Élite 35K* à titre gracieux aux athlètes dans le cadre du programme *Podium* afin d'améliorer leur expérience de voyage, tant pendant les Jeux qu'en en dehors de ceux-ci;
- fournir aux athlètes partant du Canada des trousseaux Soins et partage individuelles pour améliorer leur confort en vol, comprenant notamment des articles et des souvenirs à échanger pendant les Jeux;
- organiser des événements de célébration dans les aéroports lors du départ des athlètes vers les Jeux et à leur retour.

Collecte de fonds de la Coupe ParaFort

Air Canada est fière de parrainer la Coupe ParaFort, l'événement phare de collecte de fonds de la Fondation paralympique canadienne, et d'être le commanditaire principal de l'événement de Vancouver. L'équipe d'Air Canada favorise une meilleure sensibilisation et des pratiques plus inclusives auprès des employés comme des clients en leur offrant l'occasion de s'initier à des parasports, comme le parahockey sur glace, le volleyball assis et le basketball en fauteuil roulant. Les participants ont également l'occasion d'entendre directement des paralympiens parler de leur expérience et de leur parcours dans le parasport dans le cadre d'une causerie.



Journées de l'aviation pour l'autisme et l'accessibilité

Plusieurs aéroports, Canucks Autism Network et autres organisations locales axées sur l'autisme

Notre engagement à l'égard des Journées de l'aviation pour l'autisme de la Fondation Air Canada continue de croître et s'étend maintenant à huit aéroports canadiens. À l'occasion de journées de simulation de voyages, des familles effectuent leur enregistrement de manière indépendante en suivant une procédure presque identique à celle d'une journée de voyage réelle. La simulation comprend des comptoirs d'enregistrement désignés, des cartes d'accès à bord imprimées, les procédures de sécurité et même la simulation du son de l'avion pendant le roulage au sol, ou encore de courts vols offerts dans certains aéroports. L'objectif est de créer une expérience de voyage authentique pour les participants, tout en favorisant la familiarisation et en tirant des enseignements précieux sur les voyages en avion accessibles.

Comité consultatif Personnes handicapées

Un représentant d'Air Canada siège au Comité consultatif Personnes handicapées, un comité consultatif québécois consacré aux personnes handicapées, depuis sa création en 2017 et est membre du Comité de direction depuis 2024. Notre présence au sein du Comité nous aide à mieux comprendre les enjeux du marché du travail qui touchent les personnes handicapées, ainsi qu'à cerner et à promouvoir des pratiques d'emploi inclusives qui éliminent les obstacles au recrutement, à l'inclusion et au maintien en poste.

En 2024, nous avons mis à profit notre relation avec ce groupe pour profiter de son réseau communautaire et recruter des personnes ayant différents handicaps. Nos deux membres de l'équipe Assurance de la qualité et des essais auprès des utilisateurs ont tous deux été recrutés par l'intermédiaire de cette organisation.

En mars 2025, nous avons accueilli au siège social de Montréal le forum du Comité intitulé « Inclusion des personnes handicapées en entreprise : des nouvelles technologies qui font une différence! ». Ce fut une occasion pour le gouvernement et les parties prenantes de l'entreprise de discuter de l'emploi accessible. Notre vice-présidente - Ressources humaines globales a ouvert le forum et de nombreux employés ont assisté à la conférence et se sont portés volontaires pour y demeurer tout au long de la journée.



Bourse Concordia

Dans le cadre de notre engagement à l'égard de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, Air Canada finance une bourse annuelle destinée aux étudiants à temps plein ou à temps partiel inscrits auprès du Centre d'accès pour les étudiants handicapés de Concordia. Cette bourse vise à encourager les étudiants handicapés à poursuivre une carrière dans l'industrie de l'aviation et du transport aérien.

Balado *Talk Description to Me*

Nous avons parrainé une série de balados animée par J.J. Hunt, audiodescripteur, et Christine Malec, membre de la communauté des personnes aveugles et malvoyantes. Dans chaque épisode, ils explorent l'actualité et la culture au moyen de conversations riches en descriptions qui rendent l'information visuelle plus facile à comprendre. Le premier épisode de la série parrainée portait sur une visite à l'aéroport international Toronto Pearson lors de la cérémonie officielle organisée par Air Canada pour le départ des athlètes paralympiques d'Équipe Canada.

ILL-Abilities

Après avoir apporté notre soutien à certains de ses événements ces dernières années, nous avons établi un partenariat plus intégré avec ILL-Abilities en 2024. Cette organisation de danseurs professionnels du monde entier aux prises avec différents handicaps propose des ateliers, des représentations théâtrales et des divertissements de motivation à des groupes de tous âges et de toutes habiletés. Nous avons parrainé un concours de danse unique mettant au défi des danseurs sans handicap de danser avec des aides à la mobilité. Les représentations publiques d'ILL-Abilities et sa visibilité accrue contribuent à modifier les récits sur les capacités et les contributions des personnes handicapées. En outre, les membres d'ILL-Abilities ont travaillé en collaboration avec Air Canada lors de consultations sur les voyages, en nous fournissant des commentaires sur leur expérience de voyage et nos services.



Prochaines étapes

Pour nous assurer de progresser vers nos objectifs en matière d'accessibilité, nous suivons et mesurons nos progrès en interne. Bon nombre de ces indicateurs peuvent servir à mesurer nos progrès à l'égard de plusieurs engagements et initiatives. Surtout, ils nous permettront de savoir dans quelle mesure nous progressons vers notre objectif de rendre Air Canada encore plus accessible.

Les principaux indicateurs que nous utiliserons à l'interne pour suivre nos progrès relativement à nos engagements envers les clients comprennent :

- la mesure dans laquelle les clients handicapés recommanderaient de voyager avec Air Canada à une autre personne ayant le même type de handicap, aussi appelée taux de recommandation net (TRN). Cet indicateur nous permettra de savoir si les clients handicapés font confiance à l'accessibilité de nos services;
- le nombre de demandes de service liées à l'accessibilité que nous recevons et traitons chaque année. Cet indicateur nous aidera à vérifier si les personnes handicapées connaissent les services que nous offrons, ont confiance en notre capacité à les fournir et se sentent à l'aise de nous faire part de leurs besoins;
- le nombre de plaintes liées à l'accessibilité que nous recevons chaque année;
- le taux d'arrivée à destination, en toute sécurité et dans les délais, des aides à la mobilité, y compris les fauteuils roulants électriques.

Les principaux indicateurs que nous utiliserons à l'interne pour suivre nos progrès relativement aux engagements envers les employés comprennent :

- le taux annuel d'employés qui s'auto-identifient comme ayant un handicap. Cet indicateur montrera que notre milieu de travail devient plus diversifié et que les personnes se sentent plus à l'aise de déclarer leur handicap;
- le nombre de demandes de mesures d'adaptation liées au handicap que nous recevons de la part des employés. Cet indicateur nous permettra de savoir si les employés handicapés connaissent les soutiens qui leur sont offerts, ont confiance en leur capacité d'y accéder et se sentent à l'aise de nous faire part de leurs besoins;
- les renseignements fournis par les employés dans notre sondage annuel sur l'environnement de travail et la culture en matière d'accessibilité.

Bien que ces indicateurs jouent un rôle essentiel pour orienter notre travail et suivre les résultats, ils font l'objet d'un suivi interne.

Nous nous engageons à mettre en œuvre ce plan de manière concrète au cours des trois prochaines années et à améliorer continuellement notre accessibilité.

